SUSPICIOUS PACKAGE RESPONSE PLANNING GUIDE

Solicitor General Canada
Solliciteur général Canada

Canada

103-05121/

SUSPICIOUS PACKAGE RESPONSE PLANNING GUIDE

March 2003

PURPOSE AND DISCLAIMER

This document is intended to provide guidance and suggested responses to the threat of suspicious packages or envelopes that may be detected in the workplace. The guidelines and response protocols contained in this document may be used for planning and managing incidents involving a suspicious package and should be customized to deal with specific building requirements.

While federal legislation forms a basis for these guidelines, users of this document must ensure they also comply with provincial legislation and regulations. Local first responders should also be consulted with respect to local requirements.

Although every effort has been made to ensure the accuracy of the contents, response protocols continue to evolve. Anyone using the information contained in this document does so at their own risk and the Government of Canada shall not be liable for any damages, claims, costs or obligations arising from the use or misuse of the material in this document.

ACKNOWLEDGEMENTS

Solicitor General Canada would like to thank Health Canada for providing the base document from which a Government of Canada inter-departmental committee, and also including representatives of the National Capital CBRN Response Committee (fire, public health, emergency medical and base hospital services), developed the present document.

Please address any comments or suggestions for improving this document to:

Solicitor General Canada
National Security Directorate
340 Laurier Ave. West
Ottawa, Ontario
K1A 0P8

nsd-dgsn@sgc.gc.ca

ISBN: 0-662-67210-0
Cat. No: JS42-117/2003

SUSPICIOUS PACKAGE RESPONSE PLAN

GENERIC MODEL

Name of building
Street address
City, Province, Postal Code

APPROVAL

Responsible Building Authority (RBA):

Name: _____ Date: _____

Signature: _____

DISTRIBUTION

Responsible Building Authority (RBA)
Building Suspicious Package Response Team Coordinator and Deputies
Building Chief Fire Emergency Wardens and Deputy
Local Facilities Management Division
HAZMAT Spill Response Team Coordinator(s) (if applicable)
Building's Management (if privately owned building)

TABLE OF CONTENTS

ESSENTIAL INFORMATION PAGES (TO BE COMPLETED BY PLANNERS)

SUSPICIOUS PACKAGE RESPONSE PERSONNEL 11

EMERGENCY PHONE LIST 12

BUILDING'S DATA 13

PART ONE – SUSPICIOUS PACKAGE RESPONSE PLANNING

INTRODUCTION 17

TYPES OF SUSPICIOUS PACKAGES
- Explosive Devices 19
- Chemical Agents 19
- Radiological Agents 19
- Biological Agents 20

GETTING STARTED 21
- Developing a Suspicious Package Response Plan 21
- Training and Employee Awareness 22
- Threat and Risk Assessment (TRA) 22

PART TWO – PLANNING AND PREPAREDNESS RESPONSIBILITIES

OVERALL RESPONSIBILITIES 27

INTERNAL RESPONSIBILITIES 28
- Responsible Building Authority (RBA) 28
- Managers 28
- Employees 29
- Building Suspicious Package Response Team 29
- Planning Responsibilities of Building Suspicious Package Response Team Coordinator 29
- Safety and Security Office 30
- Facilities and Building Management Personnel 31
- Media Relations 31
- Workplace Occupational Health and Safety Committee 31

EQUIPMENT CONSIDERATIONS 33
Personal Protective Equipment (PPE) 33
Communications 33
Hazardous Materials Spill Kits 33
Emergency Response Kits 33

PART THREE – RESPONDING TO SUSPICIOUS PACKAGE INCIDENTS

EMPLOYEE RESPONSE PROTOCOL 37
Indicators 37

FINDING A SUSPICIOUS PACKAGE 38

SECURITY RESPONSE PROTOCOL 40
Building Suspicious Package Response Team Coordinator and Deputy 40
Suspicious Package Response Team Members 41
Coordination with the Incident Commander 42
Investigating and Reporting 42
Sending Employees Home 43
Building Decontamination Requirements 43
Business Continuity Planning 43
Returning to Work 43
Reporting and Recording 43

GLOSSARY OF TERMS

GLOSSARY 47

APPENDIXES

APPENDIX A – INFORMATION TO BE REPORTED 51

APPENDIX B – BUILDING SUSPICIOUS PACKAGE RESPONSE TEAM EQUIPMENT 55

APPENDIX C – EMERGENCY VOICE COMMUNICATIONS MESSAGES .. 56

APPENDIX D – VENTILATION AND BUILDING PLANS 58

ESSENTIAL INFORMATION PAGES
(TO BE COMPLETED BY PLANNERS)

SUSPICIOUS PACKAGE RESPONSE PERSONNEL

Title/Role	Name	Location	Telephone (Office, Home Cellular, Pager)
Suspicious Package Response Coordinator			
Deputy Coordinator			
Team Members			
Chief Fire Emergency Warden			
Building's Management			
Responsible Building Authority (RBA) or Alternate			
Safety and Security			

EMERGENCY PHONE LIST

Contact	Office	Home	Cellular	Pager
Ambulance	911			
Fire Department	911			
Police	911			
CANUTEC Dangerous Goods Emergency (HAZMAT spills)	996-6666			
Environment Canada, National Environmental Emergency Centre	997-3742			
Municipality				
Building's Chief Fire Emergency Warden				
Building's Deputy Fire Emergency Officer				
Building's Management Division				
Responsible Building Authority (RBA) Name: Title/Branch: Work Location:				
Security Guard Desk				
Security Operations Centre				

BUILDING DATA

Type of Building: _____
(specify, e.g., administrative, laboratory)

Building Height: The height of this building is _____ m / ft., _____ stories.
(specify)

Occupant Load: During building core operational hours, the approximate building occupant load is _____
(specify)

Parking: Location: _____
(specify)

Number of underground parking levels in this facility: _____
(specify)

Vehicle capacity: _____
(specify)

CORE HOURS OF OPERATION

The core hours of operation for this building are:

_____
(specify, including days of the week)

The building's Fire Emergency Organization operates only during the core hours of operations. Outside of the core hours of operation, the method of evacuation will be immediate and total evacuation.

ACCESS KEYS AND CODES

All the required keys and codes will be made available to the Police and Fire services on their arrival. All keys are to be properly identified. Keys and codes for Police and Fire service use are kept at the following location:

_____
(location)

BUILDING SECURITY

Contact the Safety and Security Office at: _____
(Telephone number)

PART ONE

SUSPICIOUS PACKAGE RESPONSE PLANNING

INTRODUCTION

Threats are a fact of life in the early 21st century. They vary in scale from global to more localized threats and may be directed at corporate installations or at specific individuals. Whether real or perceived, threats pose serious safety concerns and have the potential to disrupt normal operations.

In every instance, the paramount consideration is the health, safety and security of occupants of the building. The *Canada Labour Code* and other Acts and Regulations stipulate the obligations of employers, and others responsible for building occupants, to plan for emergencies and to practice "due diligence" to reduce hazards and risks in the workplace. Thus, all possible actions and precautions must be taken. In case of doubt, the safest course is to err on the side of caution.

The procedures described in this document were established and implemented in compliance with *Part II of the Canada Labour Code*, *Part XVII of the Canada Occupational Safety and Health Regulations*, and the requirements of the *National Fire Code of Canada* regarding emergency planning. This document assumes that the following practices and procedures are implemented:

- The Responsible Building Authority (RBA), (the senior ranking official of the corporation, company, department or agency with the largest number of persons occupying space in a building or facility) is responsible for the preparation and administration of the building's Fire Safety Plan. The RBA is to be located in the building;

- As part of the Fire Safety Plan, a Building Fire Emergency Organization (BFEO) is established, staffed by occupants of the building and headed by a Building Chief Fire Emergency Warden (BCFEW), usually appointed by the RBA. The BCFEW and his BFEO are responsible for fire emergency planning and response, and the safe evacuation of occupants from the facility in all emergency situations. It follows that all building-related emergency response planning, including those related to suspicious package response, should be either conducted by, or with the Building Fire Emergency Organization;

- To this end, the RBA appoints a Coordinator to oversee the preparation and implementation of a Building Suspicious Package Response Plan, and the staffing and training of a Building Suspicious Package Response Team. Rather than establishing a separate team, the Building Fire Emergency Organization could be trained in suspicious package response; and

- Local "First Responders" (police, fire, public health and emergency medical services) are consulted to ensure that any suspicious package response plans complement those of the local "First Response" teams.

Detailed direction will assist each employee to fulfill his/her obligation to be knowledgeable about the corporate procedures for safely responding to suspicious packages or envelopes, and to be

vigilant. They will also guide officials tasked with the preparation and implementation of emergency response procedures in the workplace (RBAs, security officers, emergency response teams and managers). Lastly, proper procedures will protect the scene to assist local First Responders in their work and in collection of crime-scene evidence.

An incident that involves a suspicious package or envelope may call for reactions that differ from normal security measures. For example, the traditional security response of going directly to the scene may be the wrong action to take, considering that suspicious packages may contain explosives or emit chemical's or other agents that could dissipate into the immediate area. Similarly, transporting a suspicious package may not be advisable because of the possibility of spreading contamination, even if it is felt that a more secure location would be preferable to minimize harmful effects. Therefore, plans for responding to suspicious packages must be well thought out and not merely a carbon copy of plans for other emergencies.

TYPE OF SUSPICIOUS PACKAGES

A suspicious package is just that—a package or envelope found or received, normally by mail or courier or delivered in person, which arouses the suspicion of the receiver because of some indicator or indicators. It may or may not be preceded by letter or telephone threats or warnings. It may simply be poorly addressed, or it may be a hoax. Conversely, it may contain an explosive device, a chemical agent, a biological agent or a radioactive substance. Each type of suspicious package poses separate difficulties.

Explosive Devices

In the case of explosive devices, the suspicious package can take many forms. It may be in the form of a bulky letter, a small or large package, a briefcase, or a common item as large as a propane tank or as small as a lightbulb. Because triggering mechanisms for an explosive detonation are often connected to the act of opening the package or envelope, handling of the package should be minimized. Given that the package has survived intact to its point of destination, danger should not normally increase if it is left alone and kept still until appropriate authorities can deal with it.

Chemical Agents

Chemical agents or toxic compounds contained in a suspicious package or envelope will frequently be disseminated simply by opening the package. Suspicious packages containing chemical compounds may be identifiable by unusual odours or stains caused by leaking liquid or powder. The onset of symptoms related to exposure to a chemical agent will normally be rapid (from seconds to minutes after exposure) and symptoms will manifest themselves in a number of observable ways: rash or sensitivity of the skin, blistering of exposed skin, nausea, shortness of breath or difficulty breathing, dizziness or loss of consciousness. Prompt action is necessary to stop the spread of contamination and to treat affected victims.

Radiological Agents

In the case of radioactive agents, there may be no overt sign that the package or envelope contains a threatening substance. Radioactive substances may be solid or liquid. These materials are not easily detected by the senses, e.g. smell, but they can be detected with radiation detection equipment. Often, symptoms will not occur until some days after exposure: they may include nausea, malaise or more dramatic effects, depending on the extent of exposure. In most cases, there will be no effective protection at hand; the best defence is to put distance between the radioactive agent and personnel at risk.

Biological Agents

Suspicious packages containing biological agents may be more difficult to detect. The biological agent may be in a similar form to those normally handled—powder, liquids or aerosol sprays. Normally, biological agents are colourless and odourless, perhaps even invisible. Reaction to them may not be apparent until hours or even days after contact. Typically, victims feel the onset of influenza-like symptoms that may develop into a serious or fatal illness. Packages that are even remotely suspected of containing biological agents should not be handled.

GETTING STARTED

Proper planning can save lives, prevent injuries and assist with the proper investigation of incidents. An effective Building Suspicious Package Response Plan with clear directives for each building can limit the exposure of staff and the facility in the event that a suspicious package is received. It also helps to have a command-and-control structure in place that is prepared to deal with the receipt of a suspicious package. Knowing who does what is critical for effective management.

Developing a Building Suspicious Package Response Plan

The RBA appoints a Building Suspicious Package Response Team Coordinator (usually with the assistance of the building's Chief Fire Emergency Warden), who will develop and maintain a plan to respond to any indication of a suspicious package. This plan will be reviewed and approved by all stakeholders (or their representative) in the workplace and by other interested or participating agencies, including local police, fire and emergency medical services. Specific attention should be paid to liaison with local bomb disposal units and Hazardous Material (HAZMAT) units.

In the event of an incident involving a suspicious package, the Building Suspicious Package Response Team Coordinator will assume responsibility and control of the building's suspicious package response until the arrival of the First Responders. At that time, the Incident Commander (the responsible member of the First Responder team) will assume responsibility.

The Building Suspicious Package Response Plan will be maintained at:

_____

(specify location)

The Building Suspicious Package Response Plan is issued under the authority of the RBA in accordance with the *Canada Labour Code*, Part II, the Canada Occupational Safety and Health Regulations, Part 17, and (insert relevant provincial legislation and regulations, and any relevant municipal requirements). It will be used with the Building Fire Emergency Plan. Regardless of the reason, the Building Chief Fire Emergency Warden (BCFEW) is responsible for control of all evacuations (emergency or precautionary) of the facility.

Training and Employee Awareness

The Building Suspicious Package Response Team Coordinator will ensure the establishment and training of a Building Suspicious Package Response Team. Further, the Coordinator will also

ensure that all employees are informed of the procedures they are to follow should they encounter a suspicious package. The police service and other local emergency responders (Fire Services and Emergency Medical Response Services) are usually willing and able to assist in increasing employee awareness by providing information, advice and training. Ongoing education and frequent precautionary drills will help employees to remain alert for potential incidents and to be prepared to carry out their responsibilities smoothly should an emergency arise.

Threat and Risk Assessment (TRA)

Before establishing a Building Suspicious Package Response Plan, a threat and risk assessment (TRA) should be conducted for each workplace. The TRA is an integral part of risk reduction that informs management of the overall status of mission-critical resources, including confidentiality, integrity and availability, and advises on security and risk-management strategies. A TRA should be done by Building Safety and Security Officials, in consultation with lead agencies such as local Police and Fire Services. It should take into account any incidents that have been recorded in the past and make a determination as to whether there will be a greater likelihood of hoaxes or actual threats. The TRA must be realistic; it should record the type of activity or business conducted in the building and adjoining areas, any identified threats and the potential impact on the building and its occupants, as well as on the provision of service to the public. It should also consider the effect of potential media response to an incident.

Security Threat Considerations

Threats to the physical security of the building should be assessed, including the vulnerability of environmental systems—heating, ventilation and air conditioning (HVAC)—in the building. Public and service access points (public entrances, delivery docks and access doors to service elevators, etc.) and routine security surveillance measures currently in effect (cameras, patrols, locked doors, etc.) that cover these areas should also be assessed. In addition, the capability to communicate throughout the building may be a paramount consideration in cases where partial evacuation is desirable, or when announcements are required to inform employees about the situation.

Knowledge of the building's HVAC systems and access points is critical to evaluate areas at risk, to prohibit unauthorized entry and to prevent the dispersal of contaminants, particularly chemical and biological agents, from suspicious packages. These agents may disseminate quickly through building ventilation systems. In addition to HVAC systems, unintentional circulation systems such as utility pipes, cooling towers, sewer vent pipes, lavatory exhaust pipes, elevator shafts, stairwells and garbage chutes must be checked. Suitable notice should be taken of the building "stack effect," the normal circulation of air via doors, lobbies and utility entrances, independent of formal HVAC systems.

Mail System Designs

The optimal protection against the threat of suspicious packages involves restricting access to the internal system. Managers can minimize risk by:

- establishing a central reception area for parcels and deliveries;
- examining delivery systems to prevent couriers/deliveries from bypassing security checks;
- establishing control procedures for parcel pick-up/delivery;
- ensuring, where possible, that deliveries are expected and couriers/delivery persons are vetted;
- reviewing access points for potential weaknesses/vulnerabilities;
- assessing the location and design of mail and shipping/receiving areas (wherever possible, mail rooms should not be located in the same building as critical functions or systems, such as the Chief Executive Officer's office, or Information Technology [IT] Local Area Networks [LAN] room or intake vents for the HVAC); and
- constructing protective measures, such as reinforced walls or doors, that reduce the effect of potential threats.

Awareness of Previous Incidents

For maximum awareness training of those with a need to know, (security, mailroom personnel) characteristics of any warnings received, previous attempts to insert suspicious packages or envelopes into a mail system, or descriptions of suspicious couriers should be made available. For instance, advise if:

- suspicious packages or envelopes have previously been hand-delivered or come by regular mail;
- certain delivery persons have shown a marked reluctance to remain in the area when delivering parcels;
- warnings have been received previously or other suspicious packages have come unannounced; and
- specific offices or individuals (for example, the Chief Executive Officer) have been targeted in the past or in a previous workplace.

PART TWO

PLANNING AND PREPAREDNESS RESPONSIBILITIES

OVERALL RESPONSIBILITIES

Risks surrounding the arrival of a suspicious package can be minimized by alert and vigilant staff even without the aid of special detection equipment. An employee can identify items that warrant closer investigation through a simple visual inspection, performed without handling the package. Vigilance and reporting of suspicious packages are the responsibilities of each employee. All reports of threats and suspicious packages should be taken seriously. Knowing and adhering to procedures for handling suspicious packages will protect the health, safety and security of employees and others in the surrounding area and will preserve intact the evidence relating to the package and its contents.

INTERNAL RESPONSIBILITIES

Responsible Building Authority (RBA)

The main function of the RBA is to ensure that the workplace is safe and secure and that Emergency Response Plans are established and working according to legislative requirements.

Additionally, the RBA, can:

- appoint a Building Suspicious Package Response Team Coordinator;
- supervise the preparation of the Building Suspicious Package Response Plan in consultation with the Building Chief Fire Emergency Warden and the Workplace Occupational Safety and Health Committee;
- control the assignment of functions of Building Suspicious Package Response Team members;
- delegate appropriate authorities;
- authorize the full or partial evacuation of the building in situations that put employees at risk;
- time permitting, keep the Workplace Occupational Safety and Health Committee apprised; and
- be prepared to assist by closing down access to the building or re-routing or shutting down air circulation systems.

Managers

Managers need to assess the risk for their employees. In most cases, the recipient of a suspicious package will be a central mailroom, handling facility or executive correspondence unit. Subsequently, the addressee or another individual working in the same area will be most likely to receive and open the suspicious package and most at risk to exposure from a released agent. Therefore, managers must ensure that all employees who may be exposed to such an incident are aware of the characteristics that identify a suspicious package and the appropriate procedures to follow should they encounter one. Managers must constantly remind employees of the proper action to take in incidents involving a suspicious package. Maximum use should be made of general notices, particularly in susceptible areas.

Employees

To ensure proper action is taken when a suspicious package is detected, all employees must familiarize themselves with the immediate actions to take in such a situation. They must have a basic knowledge of the indicators of suspicious packages (see Part Three), the appropriate action to take to minimize danger to themselves and their colleagues, and whom to contact to report their suspicions. Finally, they should have a general knowledge of the effects of potential threats and what sort of treatment to seek in an incident.

Particular emphasis should be placed on training personnel in mailroom operations, shipping and receiving areas, executive correspondence units, and secretarial or administrative staff in offices of senior management.

Unidentified containers or work-related equipment (such as briefcases, gym bags, cardboard boxes, tool boxes, unused laboratory equipment and construction debris) are items that may be considered suspicious, especially when left unattended or without appropriate markings. Therefore, all employees must be aware that good housekeeping practices, appropriate storage of personal belongings and proper disposal of equipment and debris will reduce the likelihood of objects being incorrectly treated as suspicious.

Building Suspicious Package Response Teams

All Building Suspicious Package Response Team members must have a copy of the plan and be aware of its contents and their commensurate responsibilities.

Planning Responsibilities of Building Suspicious Package Response Team Coordinator

The Suspicious Package Response Team Coordinator is responsible for:

- preparing, establishing, administering, testing and reviewing the Building Suspicious Package Response Plan;
- advising the RBA and, where time permits, the Workplace Occupational Health and Safety Committee on matters relating to incidents involving suspicious packages, including the need to evacuate the facility;
- preparing, and if necessary, managing the Building Fire Emergency Event Control Centre, established in compliance with the Building Fire Emergency Response Plan;
- liaising with the Building Fire Emergency Organization to ensure that effective, rapid and smooth evacuation procedures are in place;

- being prepared to assist the police and other local emergency responders on their arrival for a suspicious package incident;

- selecting and submitting the name of a Deputy Building Suspicious Packages Response Team Coordinator to the RBA for approval;

- recruiting other Building Suspicious Package Response Team members;

- notifying the RBA, in writing, of the departure of team members and recommending suitable replacements;

- advising the RBA and Deputy Building Suspicious Package Response Team Coordinator of his/her absence from the building for more than one day including a briefing on any business continuity issues;

- ensuring that the Building Suspicious Package Response Team is aware of the chain of command and can act effectively when there are absences for any reason;

- ensuring that the Building Suspicious Package Response Team has the required equipment (Appendix B);

- ensuring the required building keys and door access codes are available and updated;

- ensuring emergency training is performed periodically;

- when requested, participating as a member of the building's Workplace Occupational Health and Safety Committee; and

- identifying, before an incident occurs, a designated meeting place for evacuees, a temporary shelter in case of inclement weather and a first aid post/nursing station.

Safety and Security Office

The Safety and Security Office is a key element in assisting RBAs to prepare the Threat and Risk Assessment (see page 22). Safety and Security Officials will provide input from a variety of sources to help establish the level of threat or risk to the facility. They may be able to arrange physical security inspections. In the case of an incident involving a suspicious package, the Safety and Security Office should be informed and, if necessary, its advice sought concerning procedures and action to be taken. In many cases, Safety and Security Officials will not be "on site"—communication with them may be by telephone or via the First Responders (Fire, Police Services).

Facilities and Building Management Personnel

Personnel, including contractors, who are responsible for facilities and building management are integral to the planning and execution of a response plan. They must be consulted during the formulation of the plan so they can advise on the technical feasibility of actions suggested. They must also be prepared to take the appropriate actions required to respond quickly to an incident, including:

- shutdown of HVAC systems;
- securing entrances and exits; and/or
- cutting or restoring power.

Media Relations/Communications Branch Personnel

An integral part of the Building Suspicious Package Response Plan is the Communications Plan. The BSPR Coordinator in conjunction with Media Relations/Communications Branch should prepare a comprehensive plan including Generic Press Releases and Generic Question and Answer briefs.

If an incident involving a suspicious package attracts or is likely to attract media attention, the RBA will contact Media Relations/Communications Branch (a duty officer should be available after hours) so that staff there may handle the situation or offer appropriate advice.

In addition to keeping management informed, attention should be paid to occupant and employee communications. For example, a communications unit could be called on to inform employees, and their families as appropriate, about the scope of the threat, including possible long-term effects and the need for, and type of, treatment (short or long term) recommended by medical or health authorities. This information should include clear and simple indications about symptoms employees should watch for and the appropriate action to take or treatment to seek. Specific medical facilities may be designated. Information of this type may be critical for employees and their families. It may be necessary to broadcast this information widely to reach all people potentially affected who may be unaware that they are at risk because they left the incident scene before the nature of the suspicious package was determined.

Workplace Occupational Health and Safety Committee Members

The Workplace Occupational Health and Safety Committee reviews and provides input to the plan in the first instance. The committee can communicate any employee concerns to management and is the medium through which management can explain potential problem areas and details of the plan to employees.

If a suspicious package is received, and time permits, the RBA will advise the Workplace Occupational Health Committee, whose members are entitled to participate in all inquiries and investigations affecting the health and safety of all employees.

After an incident involving a suspicious package, the Committee will review and provide an assessment of the circumstances of the incident and the actions taken from an occupational health and safety perspective, with a view to suggesting improvements.

All organizations in mixed-occupancy buildings should be encouraged to participate in the Building Suspicious Packages Response Team and the training drills, whenever possible.

EQUIPMENT CONSIDERATIONS

Personal Protective Equipment (PPE)

The use of, and reliance on, personal protective equipment (PPE) such as masks, gloves, goggles and protective suits is not generally recommended. It is up to each organization to determine whether they should be available. However, the use of PPE may engender a false sense of security when, in fact, the available equipment may not provide adequate protection against every type of unknown agent. Organizations considering the use of PPE should consult with local First Responders. They may also be required by applicable legislation to consult with their Workplace Health and Safety Committees.

Communications

The first and normal method of communicating will be by telephone. Telephone lines may be supplemented by cell phones only when the cell phone call is being initiated from a position isolated from the incident site. All personnel must have a list of critical numbers applicable to their needs. As a minimum, workplaces need to have readily available emergency numbers for First Responders (911 in most urban centres), for the Building Fire Emergency Organization and for the local building Safety and Security authorities. Telephones may be supplemented by dedicated radio communications where these are available and it is safe (no danger of explosives) to use them.

Hazardous Materials Spill Kits

Fire department responders and HAZMAT teams will oversee the cleaning of the area and will not allow access to the site until the clean-up has been completed to their satisfaction.

Emergency Response Kits

In many instances the First Responders will have appropriate supplies on hand or know how to access them; however, it is recommended that emergency response (ER) kits be available. ER kits usually include items such as extra clothing, blankets, emergency medical (first aid) supplies, building floor plans, ventilation plans and specifications, and critical phone numbers and contact lists.

PART THREE

RESPONDING TO SUSPICIOUS PACKAGE INCIDENTS

EMPLOYEE RESPONSE PROTOCOL

Indicators

Effective training is important in determining whether a package is to be considered suspicious. It is also important for employees to exercise sound judgement. A suspicious package or envelope received by mail or courier could include one or a combination of the following indicators:

- unexpected delivery;
- packages misaddressed or sent to a generic title (e.g., "The CEO,") instead of an individual's name;
- unusual or unexpected point of origin;
- unusually restrictive markings (e.g., "rush", "do not delay delivery");
- excessive stamp postage as opposed to metered postage;
- blurred or missing postal stamp cancellation marks;
- unrecognizable or no return address or one that is obviously wrong;
- cut-and-paste lettering, improvised labels, obviously disguised scripts, homemade labels, poor typing, poor handwriting or spelling;
- excessive size, weight or thickness of package or envelope;
- unbalanced or lopsided letters and parcels;
- discolouration in the packaging caused by some sort of leak;
- oily or greasy stains on packaging;
- unusual odours such as almond, marzipan, machine oil or excessive perfume used to mask other smells;
- noise of ticking, sloshing or buzzing;
- feel of springiness or unusual stiffeners;
- metallic components, wires, batteries or loose contents in letters;
- small holes, protruding wire, string or metal foil;
- people unconscious or obviously ill;
- placed near a ventilation system;
- excessive wrapping, tape, staples or string; and
- packages wrapped using string or filament tape and having only one way to open them.

FINDING A SUSPICIOUS PACKAGE

If an unopened package looks suspicious and you cannot verify the contents with either the addressee or the sender:

☑ IF UNOPENED, DO NOT OPEN THE ARTICLE.

☑ ISOLATE the package and assume control by:

- LEAVING it alone (do not move or touch it); if you are holding it, put it down on a hard, flat surface;
- ENSURING no one else comes in contact with it;
- ADVISING anyone who has come in contact with the package or substance not to brush powder or liquid off of their clothing or person, keep their hands away from their face and wash their hands, if possible, without leaving the area. (Keep a list of these people.);
- SECURING all doors and access points (stairwells, hallways) that lead to the area where the package is situated. Minimize contact with unnecessary objects as much as possible (Have someone else open doors for you if possible);
- TURNING OFF any fans, heaters, or equipment that is circulating air inside the immediate area.

☑ EVACUATE the immediate area to a safe distance.[1]

☑ WASH your hands with soap and water immediately if you have been in contact with a suspicious package or its contents (avoid touching anything, especially your face).

☑ REPORT all incidents as soon as possible to the Safety and Security Office or the building's Security Coordinator at: _____

Phone Number (refer to attached contact list)

WHERE DANGER IS IMMINENT AND IMMEDIATE INTERVENTION IS REQUIRED,
CALL 911 OR YOUR LOCAL POLICE AUTHORITY.
THEN ADVISE THE SECURITY OFFICE.

[1] "Safe distance" should be determined as part of the planning process, in consultation with police and fire officials.

- ☑ DO NOT USE RADIOS OR CELLULAR PHONES when near a suspicious package.
- ☑ REMAIN in a nearby but safe location until your security or emergency representative arrives and await further instructions. Do not share incident information with individuals not directly affected.
- ☑ After assessing the situation, the security or emergency representative will contact the necessary agencies/authorities.
- ☑ The Suspicious Package Document History Form (Appendix A) will be completed in consultation with the recipient of the suspicious package.

Building Suspicious Package Response Team Coordinator and Deputy

- Establish contact with personnel in the location of the suspicious package and direct the Emergency Response.

- Ensure the isolation of the scene of the incident so that no unnecessary personnel approach the area. The coordinator should obtain a detailed description of the scene from the individual who received the package, if possible (e.g. by telephone, but not a cellular phone or radio). The Coordinator and his team may then relay instructions to the affected employees.

- Assess the precise nature of the suspicious package incident, to determine whether the Building Suspicious Package Response Team or outside emergency responders will be required. Attempt to ascertain the following information:

  - Validate return address through contact with sender and intended receiver;
  - Compare postmark to that of location for return address;
  - Check with courier/delivery means and confirm with shipper;
  - Are there any related threats associated to the incident (real, implied, verbal, written);
  - History of threats related to subject or premises;
  - Substance visible;
  - Nature of substance (powder, liquid, gaseous);
  - Signs of illness of those in contact with the package/letter or contents;
  - Are there likely reasons for suspicion;
  - Is there a likely or explainable source for the substance;
  - Were similar packages, letters or substances received in other areas;
  - Where has the package been in the building.

- Keep the RBA fully informed of threat to personnel or assets posed by the incident, including advice on need for police, fire or emergency medical services and whether evacuation (full or partial) is recommended. If the incident involves a potential explosive gas, caution should be exercised when activating the fire alarm or building communication system.

- Determine how the building will be affected, and whether other buildings/areas are at risk and if so, how, and for how long.

- Liaise with First Responders, briefing them completely on the situation, actions already taken, suspected dangers, and number and location of victims, including those in need of assistance. This task may be delegated to a deputy or another responsible person. In that

event, it is mandatory that the Coordinator maintain constant communication with the Incident Commander through the deputy.

- Ensure that Media Relations/Communications Branch personnel are kept informed of the situation.

- Ensure the building's occupants are kept informed of the situation, especially with regard to any potential hazards to their health and safety.

- Maintain a record of the names of persons evacuated from the building.

Suspicious Package Response Team Members

- Report to the area designated by the Building Suspicious Package Response Team Coordinator. Note: This may NOT be the same as the location of the package.

- Provide advice concerning procedures to employees in the immediate area as directed by the Coordinator. Reassure employees on the periphery of the incident and move personnel to facilitate the First Responders' work. Every effort should be made to avoid rumours or misinformation that may lead to panic or incorrect response actions.

- Ensure that employees are aware that critical incident stress debriefings are available to those in need. They should be made available through public health resources in the community, corporate teams or employee assistance programs if they exist, to provide comfort and solace to employees and to assist them in re-adjusting to a normal working environment.

- Proceed with specified duties in relation to suspicious packages, including providing assistance to First Responders.

- Assist in any evacuation of the immediate area or other areas as directed.

- Attend to any injured persons, until they can be moved to a safe place or other emergency responders arrive to assist them.

- Communicate regularly with the Building Suspicious Package Response Team Coordinator throughout the incident.

- In the event of evacuation of the building, ensure the physical safety of the area as far as is practicable (e.g., turn off ignition sources, secure hazardous materials).

- Where there is a danger of airborne release of possibly hazardous materials, evacuees should be positioned upwind from the site of the incident.

- Ensure that traffic in the area is kept to a minimum so that emergency and security personnel can operate efficiently and safely.

- Protect the scene of the incident. An incident involving a suspicious package, including a hoax, may be a criminal act requiring investigation. Therefore, care must be taken, consistent with safety and medical precautions, to protect the scene of the incident for evidentiary reasons, before the arrival of First Responders and, if necessary, after their departure. Personnel should be encouraged to make themselves available to police and other investigators, both at the scene and during follow-up investigations.

- Conduct a post-incident debriefing of employees to ensure that as much information as possible is gleaned about the effectiveness of response plans and procedures.

Coordination with the Incident Commander

The Building Suspicious Package Response Team Coordinator will assume control of the corporate response once informed of the situation. If fire, police and emergency medical services are called to the scene, a First Responder will assume the role of Incident Commander and will establish an Incident Command Post. The Incident Commander must be fully briefed on the situation at the earliest opportunity so that quick and accurate decisions can be made. The Incident Commander must be given access to all Building Suspicious Package Response Team information and personnel, including facilities and building management information and all information from witnesses to the incident. The Building Suspicious Package Response Team Coordinator will work with the Incident Commander and First Responders to assist them in their work.

The RBA will be kept apprised of the situation by the Building Suspicious Package Response Team Coordinator and will respond to the needs of the First Responders in the areas of evacuation, communications and facilities requirements.

As soon as possible, the RBA should also inform Business Continuity Planning Coordinators, if such positions have been established, and senior management about how long the building closure and the disruption to services is expected to last so that Business Continuity Planning Coordinators can determine the best course of action regarding business continuity plans.

Investigating and Reporting

In most cases, First Responders will report to the necessary agencies as part of their normal routine operations. The Building Suspicious Package Response Team Coordinator will ensure that close liaison is established and maintained with the First Responders to ensure that the appropriate government agencies are informed of the incident.

Sending Employees Home

If a suspicious package is found, no one may return to the building until permission is given by the Incident Commander, who may be a police officer, the leader of the Explosives Disposal Team or a member of the fire department. There may be a long delay because the device must be rendered safe and removed, and the scene examined for forensic evidence. The RBA, in consultation with the Workplace Occupational Health and Safety Committee and police and fire authorities, will then make the decision to send employees home and instruct them to listen to public broadcasts for news as to when to return to work.

Building Decontamination Requirements

Requirements for decontamination of buildings will be determined by First Responders (i.e., HAZMAT, Medical Officers of Health). It may take an extended period of time to decontaminate the building depending on the type of suspicious package and the area affected by the release of the contents. Activation of business continuity and contingency plans may be necessary.

Business Continuity Planning

In the event of receipt of a suspicious package, any dissemination of suspicious substances and possible eventual cleanup of the scene will cause a disruption of service and normal work routine. Indeed, this disruption may be the objective of the perpetrator. Business Continuity Plans should be in place to allow operations to resume from another location or to be assumed by another entity in the organization to ensure that critical and essential services are maintained.

Returning to Work

The decision to reoccupy an evacuated facility will be made and agreed on by the Building Chief Fire Emergency Warden, the Workplace Occupational Health and Safety Committee representative and the RBA, after consultation with officers in charge of the responding police and fire services.

Appropriate announcements will be made to have employees return to the building. If the delay in returning to work is such that employees have been sent home, Media Relations/Communications Branch will have to arrange for notices to be broadcast by radio and television.

Reporting and Recording

All incidents involving suspicious packages should be reported to the recipient's immediate supervisor. These incidents will be reported by the supervisor to the Building Chief Fire Emergency Warden as a "hazardous occurrence" when completing a Suspicious Package Document History (Appendix A).

Reporting requirements are: (list requirements based on Canada Occupational Safety and Health Regulations, Part X, section 10.5 pursuant to the *Canada Labour Code*; and any relevant provincial and municipal requirements).

Where employee compensation is involved (if work-related injury or illness required an employee to seek medical attention after the incident), the immediate supervisor must initiate a Workers' Compensation Board (WCB) Claim by completing the appropriate provincial injury compensation reports.

Appropriate records (training, drills, incidents) should be maintained by the Building Suspicious Package Response Team for a minimum of two years. All incidents should be recorded with the appropriate information on the Suspicious Package Document History Form found in Appendix A.

After assessing an incident, the RBA may be required to inform occupants of the building about the incident and what action they should take. This is required under the *Canada Labour Code*, Part II, addressing the "Right to Know" about health and safety hazards in the workplace. Appendix C, Emergency Voice Communications Messages, contains different types of messages that may be used and/or customized should such an announcement be warranted.

GLOSSARY OF TERMS

GLOSSARY OF TERMS

Building Chief Fire Emergency Warden (BCFEW) – Appointed by the Responsible Building Authority (RBA), the Building Chief Fire Emergency Warden is responsible for overseeing the building's fire emergency response, including establishment, maintenance and training of the Building Fire Emergency Organization. The BCFEW is responsible for the evacuation of the building, once it is ordered by the RBA, regardless of the nature of the emergency.

Building Fire Emergency Organization – Established by the Responsible Building Authority (RBA), the Building Fire Emergency Organization is a formal group of building occupants charged with preparing for, and responding to, fire and other emergencies within the building.

Business Continuity Planning – A type of strategic planning designed to ensure the availability of critical programs and resources under all circumstances.

First Responder – Those Emergency Services that would normally be the first to respond to 911 calls (i.e. Fire, Police or Emergency Medical Services).

Fire Safety Plan – Plan prepared under the purview of the Responsible Building Authority (RBA), which includes the establishment of procedures to be implemented in case of fire, and the appointment and training of designated staff to carry out those procedures.

HAZMAT Team – First Responder Team specializing in assessing, handling and disposing of hazardous materials.

Incident Commander – The ranking member of the first Emergency Response Service (First Responder) to arrive at the incident scene is the Incident Commander unless he/she relinquishes that responsibility to a more appropriate First Responder.

Responsible Building Authority (RBA) – The senior ranking official of the corporation, company, department or agency with the largest number of persons occupying space in a building or facility is designated the Responsible Building Authority. The RBA is responsible for the safety and security of building occupants and the preparation and administration of the building's Fire Safety Plan. The RBA is to be located in the building.

APPENDIXES

Appendix A

SUSPICIOUS PACKAGE DOCUMENT HISTORY FORM

1. Caller's name and phone number: _____
2. Date and time of the incident: _____
3. Estimated time spent in the suspected area: _____
4. Distance from the point of impact or incidence: _____
5. Reason for report:

- unexpected delivery;
- packages misaddressed or sent to a generic title (e.g., "The CEO,") instead of an individual's name;
- unusual or unexpected point of origin;
- unusually restrictive markings (e.g., "rush", "do not delay delivery");
- excessive stamp postage as opposed to metered postage;
- blurred or missing postal stamp cancellation marks;
- unrecognizable or no return address or one that is obviously wrong;
- cut-and-paste lettering, improvised labels, obviously disguised scripts, homemade labels, poor typing, poor handwriting or spelling;
- excessive size, weight or thickness of package or envelope;
- unbalanced or lopsided letters and parcels;
- discolouration in the packaging caused by some sort of leak;
- oily or greasy stains on packaging;
- unusual odours such as almond, marzipan, machine oil or excessive perfume used to mask, other smells;
- noise of ticking, sloshing or buzzing;
- feel of springiness or unusual stiffeners;
- metallic components, wires, batteries or loose contents in letters;
- small holes, protruding wire, string or metal foil;
- people unconscious or obviously ill;
- placed near a ventilation system;
- excessive wrapping, tape, staples or string; and
- packages wrapped using string or filament tape and having only one way to open them.

6. Incident location:

Street address: _____

City: _____ Province: _____

7. Temperature of the package:

❑ Hot ❑ Warm ❑ Cool ❑ Cold

8. Odour:

❑ None	❑ Irritating	❑ Garlic/horseradish	❑ Changing
❑ Sweet	❑ Pepper	❑ Almond/peach	❑ Forest
❑ Fruity	❑ Flowery	❑ New mown hay	❑ Rotten eggs
❑ Other: _____			

9. Visible emission:

❑ Smoke ❑ Mist ❑ Changing

10. Unexplained symptoms:

❑ None	❑ Tightness in chest	❑ Stinging of skin
❑ Dizziness	❑ Blurred vision	❑ Reddening of skin
❑ Runny nose	❑ Welts/blisters on skin	❑ Fever
❑ Choking	❑ Difficulty breathing	❑ Nausea/vomiting
❑ Cough	❑ Diarrhea	❑ Headache
❑ Other: _____		

Time of onset: _____

11. Explosion:

❑ None ❑ Outside of building ❑ In building ❑ Underground

Describe location: _____

Describe device:

❑ Military munitions ❑ Improvised device
❑ Other: _____ ❑ None

Describe container condition/size: _____

12. Describe where in the building the package has been: _____

_____

13. Name and phone number of person or organization to call: _____

14. Building/Floor Evacuated? ❑ Yes ❑ No

Specify times and areas: _____

15. Building census completed? ❑ Yes ❑ No

16. Police case number: _____

Responding officers: _____

17. Fire department case number: _____

Synopsis:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

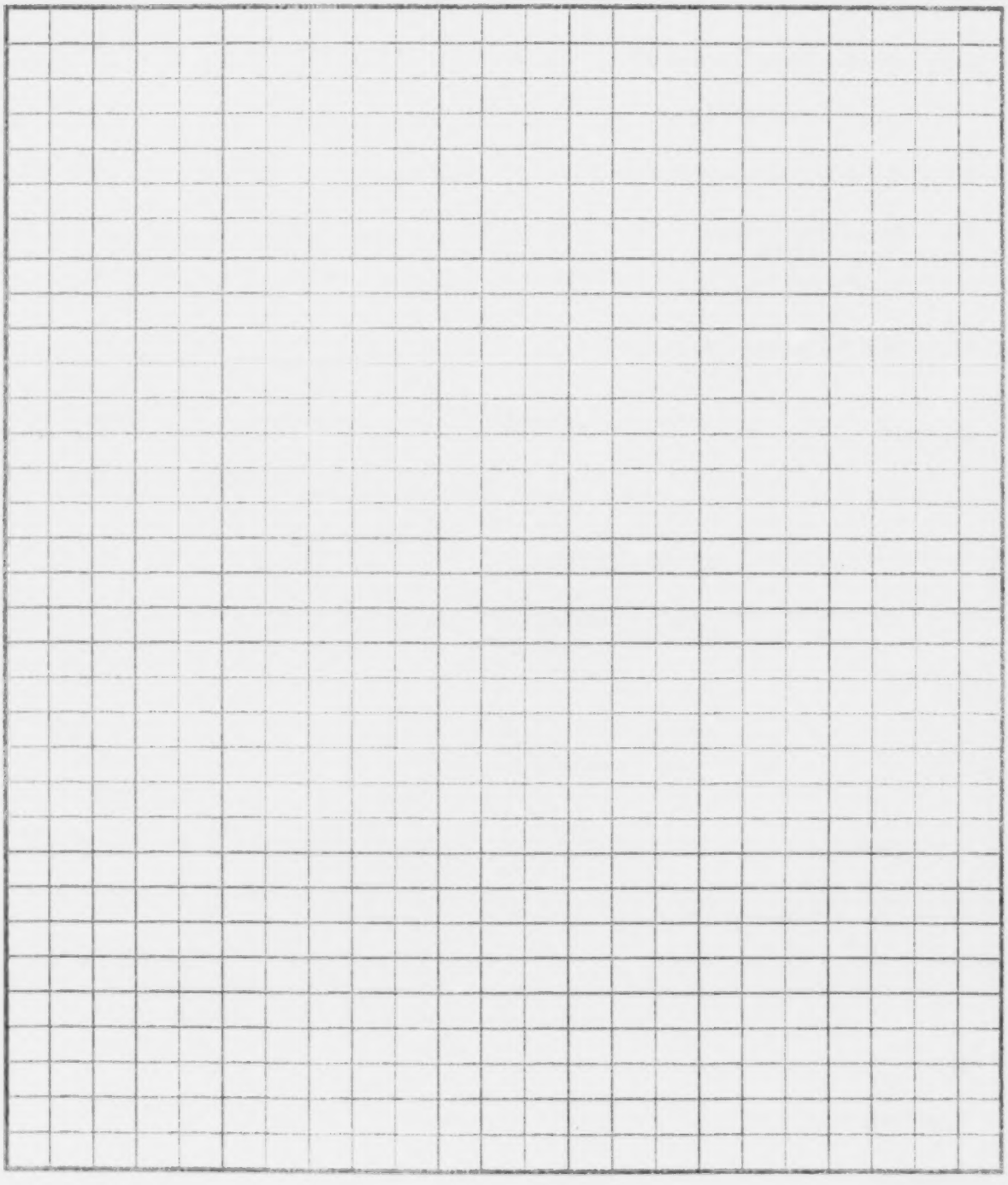
Date: _____

Reported by: _____

Signature: _____

DIAGRAM OF SUSPICIOUS PACKAGE AND ITS LOCATION

(include address, return address, markings, shape, approximate size, etc.)



Appendix B

BUILDING SUSPICIOUS PACKAGE RESPONSE TEAM EQUIPMENT

The following equipment should be available to the Building Suspicious Package Response Team, as a minimum. This equipment should be kept centrally for easy access. The list can be amended and alternative items added to better accommodate each area, depending on what is required and availability.

- A copy of the Building Suspicious Package Response Plan, complete with information indicating telephone numbers, building plans and procedures.
- Communications equipment as available.
- Copies of applicable Building Evacuation, Bomb Threat and HAZMAT Spill Plans.
- Spare clothing to assist any victims who may have become contaminated and require decontamination. (Disposable paper coveralls are useful and easily stored.)
- Warm blankets.
- North American Emergency Response Guidebook.
- Notebook/writing pad and pen for record keeping.

Appendix C

EMERGENCY VOICE COMMUNICATIONS MESSAGES

GENERIC EVACUATION ANNOUNCEMENT

ATTENTION, PLEASE, ATTENTION—THE POLICE AND FIRE DEPARTMENTS ARE INVESTIGATING A SUSPICIOUS PACKAGE THAT HAS BEEN FOUND IN (OR NEAR) THIS BUILDING. PLEASE REMAIN CALM. ALL OCCUPANTS ARE ASKED TO LEAVE THIS BUILDING NOW USING THE NEAREST EXIT. IF YOU SEE ANY SUSPICIOUS PACKAGES, DO NOT TOUCH OR ATTEMPT TO MOVE THEM. NOTE THE LOCATION AND CONTACT SECURITY IMMEDIATELY.

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION.

EVACUATION USING SPECIFIC STAIRWELLS OR EXITS

(Note: Voice Communicators must refer to exits by their names or references as indicated on building floor plans and/or as recognized by employees.)

USING STAIRWELLS

ATTENTION, PLEASE, ATTENTION—DUE TO THE THREAT OF A SUSPICIOUS PACKAGE, OCCUPANTS ARE BEING ASKED TO LEAVE THE BUILDING NOW USING STAIRWELL (A OR B OR BACK OR FRONT OR NORTH OR SOUTH OR EAST OR WEST). PLEASE REMAIN CALM AND MOVE QUICKLY TO THE EXITS.

DO NOT USE STAIRWELL (A OR B OR BACK OR FRONT OR NORTH OR SOUTH OR EAST OR WEST). I REPEAT DO NOT USE STAIRWELL (A OR B OR BACK OR FRONT OR NORTH OR SOUTH OR EAST OR WEST). IF YOU SEE ANY SUSPICIOUS PACKAGES, DO NOT TOUCH OR ATTEMPT TO MOVE THEM. NOTE THE LOCATION AND CONTACT SECURITY IMMEDIATELY.

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION.

USING EXITS

ATTENTION, PLEASE, ATTENTION—DUE TO THE THREAT OF A SUSPICIOUS PACKAGE, OCCUPANTS ARE BEING ASKED TO LEAVE THE BUILDING NOW USING THE (A OR B OR BACK OR FRONT OR NORTH OR SOUTH OR EAST OR WEST) EXIT. PLEASE REMAIN CALM AND MOVE QUICKLY TO THE EXITS.

DO NOT USE THE (A OR B OR BACK OR FRONT OR NORTH OR SOUTH OR EAST OR WEST) EXIT. I REPEAT DO NOT USE THE (A OR B OR BACK OR FRONT OR NORTH OR SOUTH OR EAST OR WEST) EXIT. IF YOU SEE ANY SUSPICIOUS PACKAGES, DO NOT TOUCH OR ATTEMPT TO MOVE THEM. NOTE THE LOCATION AND CONTACT SECURITY IMMEDIATELY.

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION.

Voice messages should be modified to suit building requirements.

Appendix D

VENTILATION AND BUILDING PLANS

INCLUDE HERE ALL APPLICABLE BUILDING AND VENTILATION PLANS FOR THE USE OF EMERGENCY RESPONSE PERSONNEL.

The building and floor plans found in the Fire Safety Plan may be referenced here.

- Building site plan.
- Horizontal projection of the building.
- Floor plan.
- Other plans as required.
- Point of contact and procedures for shutdown.

GUIDE DE PLANIFICATION DES INTERVENTIONS EN CAS DE DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT

Solliciteur général Canada
Solicitor General Canada

Canada

GUIDE DE PLANIFICATION DES INTERVENTIONS EN CAS DE DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT

Mars 2003

OBJECTIF ET AVERTISSEMENT

Le présent manuel a pour but de fournir une orientation ainsi que des possibilités d'intervention afin de faire face à la menace causée par la présence d'enveloppes et de colis suspects sur les lieux de travail. Les lignes directrices et les protocoles d'intervention qui sont décrits dans le manuel peuvent être utiles dans le cadre de la planification et de la gestion d'incidents impliquant un colis suspect et être adaptés aux exigences particulières devant être respectées dans chacun des immeubles.

Bien que les lignes directrices soient fondées sur les lois fédérales en la matière, il est important pour les utilisateurs du manuel de s'assurer qu'elles sont également conformes aux lois et aux règlements en vigueur dans leur province. Il faudrait aussi consulter les premiers intervenants en vue d'obtenir des précisions sur les exigences s'appliquant à la collectivité.

Bien que tous les efforts aient été consacrés en vue d'assurer l'exactitude du contenu de ce manuel, il ne faut pas oublier que les protocoles d'intervention, quant à eux, changent constamment. Les personnes qui se servent de l'information contenue dans le présent manuel le font à leurs risques, et le gouvernement du Canada ne peut être tenu responsable des dommages, des réclamations, des obligations et des coûts qui pourraient découler de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation de l'information contenue dans le présent manuel.

REMERCIEMENTS

Le ministère du Solliciteur général du Canada souhaite remercier Santé Canada d'avoir fourni le document de base grâce auquel un comité interministériel du gouvernement du Canada, comprenant des représentants du Comité d'intervention CBRN de la Capitale nationale (services de police, d'incendie, de santé publique, de soins médicaux d'urgence et hospitaliers), a pu rédiger le présent manuel.

N'hésitez pas à transmettre vos commentaires ou suggestions visant l'amélioration du manuel par courriel à nsd-dgsn@sgc.gc.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

Solliciteur général Canada
Direction générale de la sécurité nationale
340, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario)
K1A 0P8

ISBN : 0-662-67210-0
N° de cat. : JS42-117/2003

PLAN D'INTERVENTION EN CAS DE DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT

MODÈLE GÉNÉRIQUE

Nom de l'immeuble
Adresse de voirie
Ville (province) code postal

APPROBATION

Autorité responsable de l'immeuble (ARI)

Nom : _____ Date : _____

Signature : _____

DISTRIBUTION

Autorité responsable de l'immeuble (ARI)
Coordonnateur et coordonnateur adjoint du groupe tactique d'intervention de l'immeuble en cas de découverte d'un colis suspect
Chef et chef adjoint de secours-incendie de l'immeuble
Division de la gestion des installations
Coordonnateur(s) de l'équipe responsable des matières dangereuses (s'il y a lieu)
Gestion de l'immeuble (s'il s'agit d'une propriété privée)

TABLE DES MATIÈRES

RENSEIGNEMENTS ESSENTIELS (À REMPLIR PAR LES AUTORITÉS)

PERSONNEL D'INTERVENTION EN CAS DE DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT 11

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE D'URGENCE 12

RENSEIGNEMENTS SUR L'IMMEUBLE 13

PREMIÈRE PARTIE – PLANIFICATION DES INTERVENTIONS EN CAS DE DÉCOUVERTES D'UN COLIS SUSPECT

INTRODUCTION 17

TYPES DE COLIS SUSPECTS 19
- Engins explosifs 19
- Agents chimiques 19
- Agents radiologiques 19
- Agents biologiques 20

POINT DE DÉPART 21
- Élaboration du plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble 21
- Formation et sensibilisation des employés 22
- Évaluation des menaces et des risques (EMR) 22

DEUXIÈME PARTIE – RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE PLANIFICATION ET DE PRÉPARATION

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES 27

RESPONSABILITÉS INTERNES 28
- Autorité responsable de l'immeuble (ARI) 28
- Gestionnaires 29
- Employés 29
- Équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble 29

Responsabilités en matière de planification du coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble .. 30
Agents de sûreté et sécurité 31
Personnel de gestion de l'immeuble ou de l'installation 31
Personnel de la direction des relations et des communications avec les médias 31
Comité de santé et sécurité au travail 32

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉQUIPEMENT
Équipement de protection individuelle (EPI) 33
Communications 33
Trousses d'intervention en cas de déversement de matières dangereuses .. 33
Trousses d'intervention d'urgence 33

TROISIÈME PARTIE – INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT METTANT EN CAUSE UN COLIS SUSPECT

PROTOCOLE D'INTERVENTION DES EMPLOYÉS 37
Indices 37

DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT 38

PROTOCOLE D'INTERVENTION DES AGENTS DE SÉCURITÉ ET DE L'ARI 40
Coordonnateur et coordonnateur adjoint de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect 40
Membres du groupe tactique d'intervention 41
Coordination avec le chef de l'intervention 42
Enquêtes et rapports 43
Renvoi des employés chez eux 43
Décontamination de l'immeuble 43
Planification de la continuité des activités 43
Retour au travail 44
Rapports et dossiers 44

GLOSSAIRE

GLOSSAIRE 49

ANNEXES

ANNEXE A – FICHE DE RENSEIGNEMENTS SUR LA DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT 53

ANNEXE B – ÉQUIPEMENT DU GROUPE D'INTERVENTION EN CAS DE DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT 57

ANNEXE C – MESSAGES VOCAUX D'URGENCE 58

ANNEXE D – PLANS DE L'IMMEUBLE ET DU SYSTÈME DE VENTILATION 60

RENSEIGNEMENTS ESSENTIELS
(À REMPLIR PAR LES AUTORITÉS)

PERSONNEL D'INTERVENTION EN CAS DE DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT

Titre / rôle	Nom	Endroit	Numéros de téléphone (bureau, domicile, cellulaire) et de téléavertisseur
Coordonnateur du groupe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect			
Coordonnateur adjoint			
Membres			
Chef de secours-incendie			
Gestion de l'immeuble			
Autorité responsable de l'immeuble (ARI) ou son remplaçant			
Sûreté et sécurité			

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE D'URGENCE

Service	Bureau	Domicile	Cellulaire	Télé-avertisseur
Ambulance	911			
Police	911			
Pompiers	911			
Centre d'urgence des produits dangereux CANUTEC	996-6666			
Centre national des urgences environnementales (Environnement Canada)	997-3742			
Municipalité				
Autorité responsable de l'immeuble (ARI) Nom : Titre ou direction : Lieu de travail :				
Bureau de l'agent de sécurité				
Centre des opérations en matière de sécurité				
Chef adjoint de secours-incendie de l'immeuble				
Chef de secours-incendie de l'immeuble				
Division de la gestion de l'immeuble				

RENSEIGNEMENTS SUR L'IMMEUBLE

Type d'immeuble : _____
(préciser s'il s'agit d'un bâtiment administratif, d'un laboratoire, etc.)

Hauteur de l'immeuble : Cet immeuble de _____ m / pi. comporte _____ étage(s).

Nombre de personnes : Pendant les heures d'ouverture normales, l'immeuble compte environ _____ occupants.

Stationnement : Endroit : _____
(préciser)

Nombre de niveaux de stationnement souterrain dans l'immeuble : _____
(préciser)

Capacité en véhicules : _____
(préciser)

HEURES D'OUVERTURE NORMALES

Les heures d'ouverture normales de cet immeuble sont de :

_____
(préciser, indiquer les jours de la semaine)

Le personnel du centre de secours-incendie de l'immeuble est présent uniquement durant les heures d'ouverture normales. En dehors de ces heures, il faut procéder à l'évacuation immédiate et totale de l'immeuble en cas d'urgence.

CLÉS ET CODES D'ACCÈS

Les clés et les codes d'accès dont les policiers et les pompiers ont besoin leur seront fournis dès leur arrivée. Toutes les clés doivent être correctement identifiées. Les clés et les codes d'accès sont conservés à l'endroit suivant :

_____
(préciser l'endroit)

SÉCURITÉ DE L'IMMEUBLE

Communiquer avec le bureau de sûreté et sécurité, au : _____
(numéro de téléphone)

PREMIÈRE PARTIE

PLANIFICATION DES INTERVENTIONS EN CAS DE DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT

INTRODUCTION

Les menaces à la sécurité sont monnaie courante en ce début de XXI^{e} siècle. Qu'elles compromettent la sécurité mondiale ou qu'elles soient davantage ponctuelles, qu'elles visent des intérêts publics, privés ou individuels, qu'elles soient réelles ou redoutées, les menaces suscitent de graves préoccupations au chapitre de la sécurité et risquent de perturber les opérations normales d'une organisation.

La santé, la sûreté et la sécurité des employés demeurent toutefois la priorité absolue. Le *Code canadien du travail* ainsi que d'autres lois et règlements précisent que les employeurs, ainsi que d'autres personnes chargées d'assurer la sécurité des occupants d'un immeuble, doivent prévoir des mesures d'urgence et faire preuve de « diligence raisonnable » pour réduire les dangers et les risques en milieu de travail. Ils doivent donc prendre toutes les précautions et mesures possibles. En cas de doute, la prudence est de mise.

Les normes énoncées dans le présent document ont été établies et appliquées en conformité avec les dispositions de la Partie II du ***Code canadien du travail***, de la Partie XVII du ***Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*** et du ***Code national de prévention des incendies du Canada*** concernant la planification des mesures d'urgence. Le présent document, bien qu'il soit destiné à un usage privé et non gouvernemental, est fondé sur les directives du Conseil du Trésor du Canada et sur l'hypothèse voulant que certaines pratiques et procédures aient déjà été mises en place.

- L'autorité responsable de l'immeuble (ARI), (cadre supérieur de la société, de l'entreprise, du ministère ou de l'organisme comptant le plus grand nombre de personnes occupant un immeuble ou une installation) est chargé d'élaborer et de gérer le plan de sécurité-incendie de l'immeuble. L'ARI doit travailler dans l'immeuble.

- Le plan de sécurité-incendie prévoit la mise sur pied d'une équipe, appelée équipe de secours-incendie de l'immeuble (ESII), composée d'occupants de l'immeuble et dirigée par le chef de sécurité-incendie de l'immeuble (CSII), lequel est habituellement nommé par l'ARI. Le CSII et l'ESII sont responsables de la planification et de la mise en œuvre des mesures de secours-incendie ainsi que de l'évacuation des occupants de l'immeuble dans toutes les situations d'urgence. Ainsi, tous les plans d'intervention d'urgence liés à l'immeuble, y compris ceux ayant trait aux colis suspects, doivent être mis en œuvre par l'équipe de secours-incendie de l'immeuble ou de concert avec cette dernière.

- À cette fin, l'ARI nomme un coordonnateur pour surveiller l'élaboration et la mise en œuvre du plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble ainsi que la création et la formation de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble. Cependant, il peut donner à l'équipe de secours-incendie de l'immeuble une formation sur les colis suspects au lieu de former une équipe distincte.

- Les équipes de premiers intervenants locaux (services de police, services des incendies, services de santé publique et services médicaux d'urgence) sont consultés afin que les plans d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect qui seront élaborés viennent compléter les leurs.

Des instructions détaillées aideront tous les employés à s'acquitter de l'obligation qui leur incombe, c'est-à-dire prendre connaissance des procédures générales à suivre en cas de découverte d'une enveloppe ou d'un colis suspect, et demeurer vigilants. Elles seront également utiles aux personnes chargées d'élaborer et d'appliquer les procédures d'intervention d'urgence en milieu de travail (ARI, agents de sécurité, groupes tactiques d'intervention et gestionnaires). Enfin, elles permettront de protéger la scène où le colis a été découvert afin d'aider les premiers intervenants locaux à faire leur travail et à recueillir des éléments de preuve sur les lieux en question.

La découverte d'une enveloppe ou d'un colis suspect peut nécessiter des interventions autres que le recours aux mesures de sécurité habituelles. Ainsi, la réaction classique qui consiste à se rendre immédiatement à l'endroit où le colis suspect a été découvert n'est peut-être pas appropriée, car celui-ci pourrait contenir des engins explosifs ou encore des agents chimiques ou autres susceptibles de se répandre dans la zone immédiate. De la même façon, il n'est peut-être pas judicieux de déplacer le colis suspect en raison des risques de contamination, même si l'on estime qu'il serait préférable de le déposer dans un endroit plus sécuritaire pour en réduire au minimum les effets nocifs. En conséquence, les plans d'intervention à mettre en œuvre en cas de découverte d'un colis suspect doivent être élaborés avec soin et ne pas être simplement des copies conformes des plans établis pour d'autres situations d'urgence.

TYPES DE COLIS SUSPECTS

Un colis suspect est tout simplement un colis ou une enveloppe, habituellement livré par la poste, un messager ou une personne, que l'on découvre ou que l'on reçoit et dont un ou plusieurs éléments éveillent des soupçons. L'envoi de l'enveloppe ou du colis peut être précédé ou non de menaces ou d'avertissements écrits ou téléphoniques. Il peut s'agir simplement d'un colis mal adressé ou d'un canular. En revanche, le colis peut contenir un engin explosif, un agent chimique, un agent biologique ou une substance radioactive. Chaque type de colis suspect pose des problèmes distincts.

Engins explosifs

Les colis suspects renfermant des engins explosifs peuvent prendre différentes formes. Il peut s'agir d'une lettre volumineuse, d'un colis petit ou gros, d'un porte-documents ou d'un autre article courant aussi gros qu'un réservoir de propane ou aussi petit qu'une ampoule électrique. Étant donné que l'ouverture du colis ou de l'enveloppe déclenche souvent le détonateur, il faut manipuler le colis le moins possible. En outre, comme le colis est arrivé intact à son point de destination, il ne devrait normalement pas être plus dangereux de le laisser en place jusqu'à l'arrivée des autorités compétentes.

Agents chimiques

Souvent, le simple fait d'ouvrir une enveloppe ou un colis suspect suffira à disperser les agents chimiques ou les composés toxiques qu'il contient. Des odeurs inhabituelles ou des taches causées par une fuite de liquide ou de poudre permettent parfois de repérer un colis suspect contenant des composés chimiques. D'ordinaire, les symptômes attribuables à une exposition à ce type d'agent apparaissent rapidement (quelques secondes ou minutes plus tard). Ils se manifestent par plusieurs signes observables : peau irritée, sensible ou fendillée, nausées, essoufflement, difficultés respiratoires, étourdissements ou perte de conscience. Il faut intervenir rapidement pour prévenir la propagation de la contamination et traiter les victimes.

Agents radiologiques

Dans le cas des agents radioactifs, il peut n'y avoir aucun signe que le colis ou l'enveloppe contient une substance dangereuse. Les substances radioactives peuvent être solides ou liquides. Ces substances ne sont pas détectées par les sens (par l'odorat, par exemple), il faut pour cela recourir à un appareil de détection des radiations. Souvent, les symptômes se manifesteront quelques jours après l'exposition seulement. Il peut s'agir de nausées, de malaises ou d'effets plus graves, selon la durée de l'exposition. Dans la plupart des cas, vous n'aurez aucune protection efficace à portée de la main; la meilleure défense consiste à s'éloigner de l'agent radioactif.

Agents biologiques

Les colis suspects qui renferment des agents biologiques peuvent être plus difficiles à repérer. L'agent biologique utilisé peut en effet ressembler à une matière connue comme une poudre, un liquide ou un aérosol. Les agents biologiques sont habituellement incolores et inodores, voire invisibles. Leurs effets peuvent se manifester des heures ou des jours après le contact. D'ordinaire, les personnes infectées ont l'impression d'avoir un début de grippe, qui peut dégénérer en maladie grave ou fatale. Les colis que l'on soupçonne le moindrement de contenir des agents biologiques ne doivent pas être manipulés.

POINT DE DÉPART

Une planification adéquate peut sauver des vies, prévenir des blessures et faciliter les enquêtes en cas d'incident. Un bon plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect comportant des directives claires pour chaque immeuble peut réduire au minimum l'exposition du personnel et de l'établissement en cas de réception de colis suspect. Elle contribue également à mettre en place la structure hiérarchique requise pour savoir ce qu'il faut faire en cas de réception d'un colis suspect. Connaître le rôle de chacun est essentiel à une gestion efficace.

Élaboration du plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble

L'ARI doit nommer le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble (habituellement en collaboration avec le chef de sécurité-incendie de l'immeuble), qui devra élaborer et tenir à jour un plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect. Ce plan devra être soumis à l'examen et à l'approbation de tous les intervenants (ou de leurs remplaçants) en milieu de travail ainsi que des membres d'autres organismes intéressés ou participants, notamment les services de police, les services des incendies et les services médicaux d'urgence locaux. Une attention particulière devra être accordée à la liaison avec les unités de neutralisation des bombes et les unités responsables des matières dangereuses.

Si un incident mettant en cause un colis suspect se produit, le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble dirigera et coordonnera l'intervention requise jusqu'à l'arrivée des premiers intervenants. Le chef de l'intervention (le membre responsable de l'équipe des premiers intervenants) assume cette responsabilité.

Le plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble sera conservé à :

_____

(préciser l'endroit)

Le plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble est élaboré sous la direction de l'ARI, en conformité avec la politique concernant la sécurité et la santé au travail en vigueur, la Partie II du *Code canadien du travail* et la Partie 17 du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (faites référence ici à toute loi ou à tout règlement provincial pertinent ainsi qu'à toute exigence municipale) Il sera utilisé de concert avec le plan de secours-incendie de l'immeuble. Peu importe l'incident, il incombe au chef de sécurité-incendie de l'immeuble (CSII) de diriger toutes les évacuations de l'immeuble, par mesure d'urgence ou préventive.

Formation et sensibilisation des employés

Le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble sera chargé de mettre sur pied et de former l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble. Le coordonnateur devra également veiller à que tous les employés soient informés des procédures à suivre si un incident de ce genre se produisait. Les services de police et les autres premiers intervenants locaux (service des incendies et services médicaux d'urgence) sont habituellement désireux et en mesure de sensibiliser davantage les employés, en leur donnant de l'information, des conseils et de la formation. La tenue d'exercices préventifs réguliers et une formation continue aideront les employés à rester vigilants et à s'acquitter efficacement de leurs responsabilités en cas de situation d'urgence.

Évaluation des menaces et des risques (EMR)

Avant l'élaboration du plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble, une évaluation des menaces et des risques (EMR) doit être menée pour chaque lieu de travail. L'EMR fait partie intégrante de la stratégie de réduction des risques visant à informer les gestionnaires de l'état global des ressources essentielles à la mission, y compris la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité, et à les conseiller sur la sécurité et la gestion des risques. Les agents de sûreté et sécurité de l'immeuble, en collaboration avec des organismes responsables comme les services de police et des incendies locaux, effectueront l'EMR en prenant en considération tous les incidents consignés auparavant afin de déterminer si les probabilités de menaces réelles sont supérieures à celles de canulars. L'EMR doit être réaliste; elle doit rendre compte du type d'activités ou d'affaires menées dans l'immeuble et dans les zones voisines, des menaces connues et leur incidence possible sur l'immeuble et ses occupants ainsi que de la prestation de services au public. L'incidence de la réaction éventuelle des médias à un incident doit aussi être prise en considération.

Menaces à la sécurité

Les menaces à la sécurité physique de l'immeuble doivent être évaluées, y compris la vulnérabilité des systèmes environnementaux, notamment le système de chauffage, ventilation et climatisation (CVC). Les points d'accès du public et les points d'accès aux services (entrées publiques, quais de livraison, portes d'accès aux ascenseurs de service, etc.) ainsi que les mesures de surveillance (caméras, patrouilles, portes verrouillées, etc.) destinées à assurer la sécurité de ces zones doivent également être évalués. En outre, la capacité de communiquer à la grandeur de l'immeuble peut se révéler d'une importance cruciale lorsqu'une évacuation partielle est souhaitable ou qu'il faut informer les employés de la situation.

La connaissance du système CVC et des points d'accès de l'immeuble est essentielle pour évaluer les zones à risque, empêcher les entrées non autorisées et prévenir la dispersion des contaminants, en particulier les agents chimiques et biologiques, contenus dans les colis suspects. Ces agents peuvent se disperser rapidement dans le système de ventilation de

l'immeuble. Outre le système CVC, il faut aussi vérifier les voies de circulation non intentionnelles, par exemple les tuyaux d'utilité générale, les tours de refroidissement, les canalisations d'égout, les conduits d'évacuation, les puits d'ascenseur, les escaliers et les vide-ordures. Il ne faut pas oublier non plus de tenir compte de l'« effet cheminée » attribuable à la circulation normale de l'air par les portes, les couloirs et les entrées de service, qui se produit à l'extérieur du système CVC.

Conception du système postal

La meilleure façon de se prémunir contre la menace que constituent les colis suspects est de restreindre l'accès au système postal interne. Pour réduire les risques, les gestionnaires peuvent :

- établir une zone de réception centrale pour les colis et les livraisons;
- examiner les systèmes de livraison pour empêcher les messagers et les livreurs de contourner les vérifications de sécurité;
- mettre en place des mécanismes de contrôle pour le ramassage et la livraison des colis;
- prévoir les livraisons et contrôler les messagers et les livreurs dans la mesure du possible;
- inspecter les points d'accès pour en repérer les failles et les faiblesses;
- inspecter l'emplacement et la disposition des zones d'expédition et de réception du courrier (dans la mesure du possible, la salle du courrier ne devrait pas se trouver dans le même immeuble que celui où sont accomplies des fonctions essentielles, par exemple le bureau du directeur général ou les pièces abritant les réseaux locaux [RL] de technologie de l'information [TI]);
- mettre en place des mesures de protection, telles que des murs ou des portes renforcés, susceptibles de réduire les conséquences des menaces éventuelles.

Prise de conscience des incidents précédents

Pour être sensibilisées davantage à la menace que représentent les colis suspects, les personnes qui ont besoin de savoir doivent être informées des caractéristiques liées aux avertissements reçus, aux tentatives précédentes visant à insérer des enveloppes ou colis suspects dans le courrier et aux messagers suspects. Ces personnes doivent notamment savoir si :

- des enveloppes ou des colis suspects ont déjà été livrés par porteur ou par courrier normal;
- certains livreurs ont manifesté une réticence marquée à demeurer dans la zone lors de la livraison de colis;

- des avertissements ont déjà été reçus ou si des colis suspects ont été envoyés sans avertissement;

- des bureaux ou des personnes en particulier (le directeur général, par exemple) ont déjà été ciblés par le passé ou dans un lieu de travail précédent.

DEUXIÈME PARTIE

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE PLANIFICATION ET DE PRÉPARATION

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

Il est possible de réduire au minimum les risques inhérents à l'arrivée d'un colis suspect en veillant à ce que le personnel garde l'œil ouvert et demeure vigilant, sans qu'il soit nécessaire de recourir à du matériel de détection spécialisé. Un employé peut repérer les articles qui méritent un examen plus approfondi en procédant à une simple inspection visuelle, sans manipuler le colis. Tous les employés se doivent d'être vigilants et de signaler la présence de colis suspects. Tous les signalements de menaces et de colis suspects doivent être pris au sérieux. La connaissance et le respect des procédures de manipulation des colis suspects contribueront à protéger la santé et à assurer la sûreté et la sécurité des employés et des autres personnes qui se trouvent dans les environs, d'une part, et à préserver l'intégrité des éléments de preuve liés au colis et à son contenu, d'autre part.

RESPONSABILITÉS INTERNES

Autorité responsable de l'immeuble (ARI)

La principale fonction de l'ARI est d'assurer la sécurité et la protection de l'immeuble et de veiller à ce que des plans de mesures d'urgence soient élaborés et mis en œuvre conformément aux exigences législatives.

En outre, l'ARI peut :

- nommer le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble;
- surveiller l'élaboration du plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble en collaboration avec le chef de secours-incendie de l'immeuble et le comité de santé et sécurité au travail;
- contrôler l'attribution des fonctions des membres de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble;
- déléguer les responsabilités appropriées;
- autoriser l'évacuation complète ou partielle de l'immeuble dans les situations comportant des risques pour les employés;
- tenir informés les membres du comité de santé et sécurité au travail, si le temps le permet;
- être prêt à fermer les accès à l'immeuble et à détourner ou à fermer les systèmes de circulation d'air.

Gestionnaires

Les gestionnaires doivent évaluer les risques que courent leurs employés. Dans la plupart des cas, le colis suspect sera acheminé à la salle du courrier centrale, à la zone de manutention ou à la section de la correspondance de la haute direction. Ensuite, le destinataire ou une autre personne travaillant dans la même zone recevra et ouvrira sans doute le colis suspect, de sorte que cette personne est la plus susceptible d'être exposée, le cas échéant, à l'agent ainsi libéré. En conséquence, les gestionnaires doivent veiller à ce que tous les employés qui risquent d'être exposés à de tels risques connaissent bien les éléments caractéristiques d'un colis suspect ainsi que les procédures appropriées à suivre s'ils en découvrent un. Les gestionnaires doivent rappeler fréquemment aux employés les mesures adéquates à prendre en cas de découverte d'un colis suspect. Il ne faut pas hésiter à recourir aux avis généraux, surtout dans les zones vulnérables.

Employés

Pour que des mesures appropriées soient prises en cas de découverte d'un colis suspect, tous les employés devront connaître parfaitement les mesures immédiates à prendre dans de tels cas. Ils devront avoir une connaissance élémentaire des indices permettant de repérer un colis suspect (voir troisième partie), des mesures appropriées à prendre pour réduire les risques au minimum pour eux-mêmes et pour leurs collègues, et des personnes avec qui communiquer s'ils ont des soupçons. Enfin, ils devront avoir une connaissance générale des effets associés aux menaces potentielles et des traitements à appliquer en cas d'incident.

Il faut accorder une attention particulière à la formation du personnel affecté à la salle du courrier, aux zones d'expédition et de réception du courrier, à la section de la correspondance de la haute direction ainsi qu'à la formation du personnel administratif et de secrétariat affecté aux bureaux de la haute direction.

Les contenants ou les articles de travail non identifiés (porte-documents, sacs de sport, boîtes de carton, les coffres à outils, matériel de laboratoire non utilisé, débris de construction, etc.) sont des articles pouvant être considérés comme suspects, surtout lorsqu'ils sont laissés sans surveillance ou ne portent pas de mentions appropriées. En conséquence, tous les employés doivent savoir que les bonnes habitudes d'entretien ainsi que le rangement approprié des effets personnels, du matériel et des débris réduiront les risques que des objets soient considérés à tort comme suspects.

Équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble

Tous les membres de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble devront avoir en leur possession une copie du plan et en connaître le contenu ainsi que les responsabilités correspondantes.

Responsabilités en matière de planification du coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble

Le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect doit :

- préparer, élaborer et mettre en oeuvre le plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble;
- informer l'ARI et, si le temps le permet, le comité de santé et de sécurité au travail, des questions relative à l'incident mettant en cause des colis suspects, et lui indiquer notamment si l'immeuble doit être évacué;
- établir et, si besoin est, gérer le centre de contrôle de secours-incendie de l'immeuble, conformément au plan de secours-incendie de l'immeuble;
- assurer la liaison avec l'équipe de secours-incendie de l'immeuble afin de mettre en place des procédures d'évacuation efficaces, rapides et harmonieuses;
- être prêt à aider les policiers et les autres intervenants locaux à leur arrivée sur les lieux de la découverte du colis suspect;
- déterminer et soumettre le nom d'un coordonnateur adjoint de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble à l'approbation de l'ARI;
- recruter d'autres membres pour l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble;
- informer par écrit l'ARI du départ d'un membre de l'équipe et recommander le nom de personnes qualifiées pouvant les remplacer;
- informer l'ARI et le coordonnateur adjoint de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble s'il s'absente de l'immeuble plus d'une journée et les mettre au courant de toute question liée à la continuité des activités;
- s'assurer que les membres de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble connaissent la chaîne de commandement afin de pouvoir intervenir adéquatement si un des membres de la chaîne est absent pour une raison ou une autre;
- veiller à ce que les membres de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble aient l'équipement requis (annexe B);
- veiller à ce que les clés et les codes d'accès de l'immeuble soient à jour et à portée de la main;

- veiller à ce qu'une formation d'urgence sur les mesures d'urgence soit offerte périodiquement;

- siéger, sur demande, au comité de santé et sécurité au travail de l'immeuble;

- déterminer, avant qu'un incident se produise, un lieu de rencontre pour les évacués, un abri temporaire en cas d'intempéries ainsi qu'un poste de premiers soins et de soins infirmiers.

Agents de sûreté et sécurité

Le bureau de sûreté et sécurité joue un rôle clé dans la préparation de l'EMR (voir p. 22). Les agents de sûreté et sécurité fourniront à l'ARI des renseignements provenant de diverses sources qui l'aideront à déterminer le niveau de risque de l'immeuble. Ils pourront même organiser des inspections de sécurité matérielle. En cas d'incident mettant en cause un colis suspect, le bureau de sûreté et sécurité devra être informé et, au besoin, consulté quant aux procédures et aux mesures à prendre. Dans de nombreux cas, les agents de sûreté et sécurité ne seront pas sur place; il faudra communiquer avec eux par téléphone ou par l'entremise des premiers intervenants (policiers ou pompiers).

Personnel de gestion de l'immeuble ou de l'installation

Les employés, y compris les entrepreneurs, responsables de l'installation ou de l'immeuble doivent participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan d'intervention. Ils doivent être consultés pendant la préparation du plan, de manière à fournir des conseils quant à la faisabilité technique des mesures proposées. Ils doivent également être prêts à prendre les mesures requises pour intervenir rapidement en cas d'incident, notamment :

- éteindre le système CVC;
- assurer la sécurité des entrées et des sorties;
- couper ou rétablir l'alimentation électrique.

Personnel de la direction des relations et des communications avec les médias

Si un incident mettant en cause un colis suspect attire ou est susceptible d'attirer l'attention des médias, l'ARI devra communiquer avec la direction des relations et des communications avec les médias (il devrait être possible de communiquer avec un agent de service en dehors des heures normales) afin que son personnel prenne l'affaire en main ou lui donne des conseils appropriés.

L'ARI doit non seulement informer la direction, mais aussi prendre en charge les communications avec les occupants et les employés de l'immeuble. Il peut, par exemple, demander à la section des communications d'informer les employés, et leur famille s'il y a lieu, de la nature de la menace, de ses effets éventuels à long terme et, le cas échéant, du traitement

médical (de courte ou de longue durée) recommandé par les autorités médicales ou sanitaires. Il doit notamment décrire en termes clairs et simples les symptômes à surveiller ainsi que les mesures à prendre ou le traitement à suivre en cas de contamination. Les autorités peuvent également leur indiquer à quel endroit obtenir une aide médicale. Ce genre de renseignements est d'une importance cruciale pour les employés et leur famille. Il pourrait être nécessaire de diffuser cette information à grande échelle afin de joindre toutes les personnes susceptibles d'être touchées, qui peuvent ignorer qu'elles courent un danger parce qu'elles ont quitté les lieux de l'incident avant de connaître la nature du colis suspect.

Comité de santé et de sécurité au travail

Les premières personnes à examiner le plan d'intervention sont les membres du comité de santé et de sécurité au travail. Ils pourront ensuite formuler des commentaires et faire part à la direction des préoccupations des employés. C'est par l'entremise de ce comité que la direction peut informer les employés des zones qui risquent de poser problème et des détails du plan.

En cas de découverte d'un colis suspect, et si le temps le permet, l'ARI en informera les membres du comité de santé et sécurité au travail, qui sont habilités à participer à toutes les enquêtes dans lesquelles la santé et la sécurité de tous les employés sont en jeu.

Le comité examinera et évaluera ensuite les circonstances entourant l'incident ainsi que les mesures prises à cet égard, du point de vue de la santé et sécurité au travail, en vue de proposer des améliorations.

Toutes les organisations dont le personnel occupe plusieurs immeubles devraient inciter leurs employés à faire partie de l'équipe d'intervention en cas de découverte de colis suspect et à participer aux exercices de formation, dans la mesure du possible.

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉQUIPEMENT

Équipement de protection individuelle (EPI)

L'utilisation d'équipement de protection individuelle (masques, gants, lunettes et combinaisons de protection) n'est pas recommandée. En effet, ce type d'équipement peut susciter un faux sentiment de sécurité alors que, dans les faits, il risque de ne pas offrir une protection adéquate contre tous les types d'agents inconnus. Il s'agit d'ailleurs d'un type d'équipement peu pratique, qui n'est pas obligatoire dans la plupart des lieux de travail, car les employés ont pour consigne de ne pas manipuler les colis suspects.

Communications

Les communications se feront d'abord par téléphone. Outre les lignes téléphoniques ordinaires, des téléphones cellulaires pourront être utilisés, et ce uniquement si l'appel peut être fait à l'extérieur de la zone où s'est produit l'incident. Tous les employés doivent avoir en leur possession la liste des numéros de téléphone applicables à leurs besoins. Ils doivent connaître au moins les numéros des premiers intervenants (911, dans la majorité des centres urbains), de l'équipe de secours-incendie de l'immeuble et des responsables de la sûreté et sécurité de l'immeuble. Les intervenants pourront également communiquer par radio, si le matériel est disponible et si son utilisation est sans danger (pas de risque d'explosion).

Trousses d'intervention en cas de déversement de matières dangereuses

Les pompiers et les membres de l'équipe responsable des matières dangereuses surveilleront le nettoyage de la zone et n'autoriseront personne à y accéder tant qu'elle ne sera pas nettoyée à leur satisfaction. Les membres de l'équipe locale seront autorisés à entrer dans la zone et à s'occuper des déversements ou des agents contaminants seulement si les premiers intervenants leur demande de le faire.

Trousses d'intervention d'urgence

La plupart du temps, les premiers intervenants auront à leur disposition les fournitures appropriées ou sauront comment se les procurer; il pourrait toutefois être opportun de prévoir des trousses d'intervention d'urgence. Ces trousses contiennent habituellement des vêtements de rechange, des couvertures, des fournitures médicales d'urgence (premiers soins), les plans d'étage de l'immeuble, les plans et les spécifications du système de ventilation ainsi que les listes des personnes-ressources et des numéros de téléphone importants.

TROISIÈME PARTIE

INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT METTANT EN CAUSE UN COLIS SUSPECT

PROTOCOLE D'INTERVENTION DES EMPLOYÉS

Indices

Les employés doivent recevoir une formation efficace pour être en mesure de déterminer si une enveloppe ou un colis reçu par la poste ou par messagerie doit être considéré comme suspect. Ils doivent également se fier à leur jugement ainsi qu'aux indices suivants :

- Livraison inattendue;
- Colis mal adressé ou adressé à un titre général (le directeur général, p. ex.) plutôt qu'à une personne;
- Expéditeur inhabituel ou inconnu;
- Mentions exceptionnellement restrictives (très urgent ou ne pas retarder la livraison, p. ex.);
- Quantité excessive de timbres-poste au lieu d'un affranchissement à la machine;
- Cachet d'oblitération flou ou manquant;
- Adresse de l'expéditeur illisible ou manquante;
- Lettrage découpé et collé, étiquette improvisée, écriture visiblement contrefaite, étiquette artisanale, adresse mal dactylographiée, écrite ou orthographiée;
- Taille, poids ou épaisseur excessifs;
- Colis ou enveloppe asymétrique ou désaxé;
- Décoloration de l'emballage causée par une fuite quelconque;
- Tâches d'huile ou de graisse sur l'emballage;
- Odeurs inhabituelles (amande, massepain, huile lubrifiante ou parfum) destinées à masquer d'autres odeurs;
- Bruit d'horlogerie, de ballottement ou de bourdonnement;
- Sensation d'élasticité ou de raideur inhabituelle au toucher;
- Présence de pièces métalliques, de fils, de piles ou de pièces en vrac dans une lettre;
- Petits trous, fils qui ressortent, corde ou ruban métallique;
- Personne ayant perdu connaissance ou montrant des signes manifestes de souffrance;
- Colis placé à proximité d'une bouche de ventilation;
- Quantité excessive de papier, de ruban adhésif, d'agrafes ou de ficelle;
- Colis emballé avec de la corde ou du ruban adhésif opaque et qui ne s'ouvre que d'un côté;

DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT

Si un colis vous semble suspect et si le destinataire ou l'expéditeur ne peut vous en indiquer le contenu, suivez les directives énoncées ci-après :

☑ N'OUVREZ PAS LE COLIS.

☑ ISOLEZ le colis :

- LAISSEZ-LE là où vous l'avez trouvé (ne le déplacez pas et n'y touchez pas); si vous le tenez, déposez-le sur une surface dure et plate;
- VEILLEZ à ce que personne n'y touche;
- CONSEILLEZ à toute personne qui est entrée en contact avec le colis ou avec toute substance poudreuse ou liquide émanant du colis de ne pas tenter d'enlever la substance de ses vêtements ni de se secouer, de se garder de porter les mains au visage, mais plutôt de se les laver, si possible, et de ne pas quitter les lieux (dressez une liste de ces personnes);
- BLOQUEZ toutes les portes et tous les points d'accès (escaliers, couloirs) menant à l'endroit où se trouve le colis. Réduisez le plus possible les contacts inutiles avec les objets environnants (demandez à quelqu'un de vous ouvrir les portes, si possible);
- ÉTEIGNEZ tout ventilateur, toute chaufferette ou tout appareil de circulation d'air dans la zone immédiate.

☑ ÉVACUEZ la zone immédiate en dressant un périmètre de sécurité[1].

☑ LAVEZ-VOUS immédiatement les mains avec de l'eau et du savon si vous avez été en contact avec le colis ou son contenu (évitez de toucher à quoi que ce soit et surtout de portez les mains au visage).

☑ SIGNALEZ dès que possible l'incident au bureau de la sûreté et sécurité ou au coordonnateur de la sécurité de l'immeuble, au :

_____

(numéro de téléphone; reportez-vous à la liste des personnes-ressources ci-jointe)

[1] L'on devra déterminer ce qui constitue un « périmètre de sécurité » au cours du processus de planification, en collaboration avec les services de police et d'incendie.

SI LE DANGER EST IMMINENT
ET QU'UNE INTERVENTION IMMÉDIATE EST REQUISE,
COMPOSEZ LE 911 OU APPELEZ LES SERVICES DE POLICE.

COMMUNIQUEZ ENSUITE AVEC LE BUREAU DE SÉCURITÉ.

☑ N'UTILISEZ PAS DE RADIOS OU DE TÉLÉPHONES CELLULAIRES à proximité d'un colis suspect.

☑ RESTEZ dans les environs, mais à une distance prudente des lieux de l'incident jusqu'à l'arrivée des intervenants des services de sécurité ou d'urgence et ne répandez pas la nouvelle auprès des personnes non touchées.

☑ Après avoir évalué la situation, le bureau de sûreté et sécurité communiquera avec les autorités ou organismes compétents.

☑ La Fiche de renseignements sur la découverte d'un colis suspect (annexe A) sera remplie conjointement avec la personne qui a reçu le colis suspect.

PROTOCOLE D'INTERVENTION DES AGENTS DE SÉCURITÉ ET DE L'ARI

Coordonnateur et coordonnateur adjoint de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect

Entrer en communication avec le personnel de l'endroit où le colis suspect a été découvert et diriger l'intervention.

- Isoler les lieux de l'incident afin qu'aucune personne n'y pénètre inutilement. La personne qui a reçu le colis devra, si possible, donner au coordonnateur une description détaillée de la scène (p. ex. par téléphone, mais pas par téléphone cellulaire ni par radio). Le coordonnateur et son équipe pourront ensuite transmettre des instructions aux employés touchés.

- Évaluer la nature exacte du colis suspect afin de déterminer s'il faut faire appel à l'équipe d'intervention en cas de découverte de colis suspect de l'immeuble ou à des intervenants de l'extérieur.
  - Confirmer l'adresse de l'expéditeur en communiquant avec lui ou avec le destinataire;
  - Comparer le cachet de la poste à l'adresse de l'expéditeur;
  - Confirmer auprès de l'expéditeur le mode de livraison ou le service de messagerie auquel il a fait appel pour la livraison;
  - Voir s'il n'y aurait pas des menaces connexes (réelles, implicites, verbales, écrites) en rapport avec l'incident;
  - Voir s'il n'y aurait pas eu par le passé des menaces de proférées à l'endroit d'une personne ou concernant les lieux;
  - Établir s'il y a des substances visibles;
  - Déterminer, le cas échéant, la nature de la substance (poudre, liquide ou gaz);
  - S'assurer que les personnes qui sont entrées en contact avec le colis ou la lettre ou leur contenu ne présentent pas de symptômes de maladie;
  - Voir s'il n'y aurait pas lieu d'être sur ses gardes;
  - Déterminer si la substance provient d'une source parfaitement explicable ou probable;
  - Tenter de savoir si des colis, des lettres ou des substances semblables n'auraient pas été reçues à d'autres endroits;
  - Retracer le parcours du colis ou de la lettre dans l'édifice.

- Tenir l'ARI au courant de la menace que présente l'incident pour le personnel ou les biens, et le conseiller quant à la nécessité de faire appel aux policiers, aux pompiers ou aux services médicaux d'urgence ou de procéder à l'évacuation (complète ou partielle) de l'immeuble. Si l'incident met en cause un gaz susceptible d'exploser, les systèmes d'alarme-incendie et de communication de l'immeuble devront être activés avec prudence.

- Déterminer les dégâts que risque de subir l'immeuble et si d'autres immeubles ou zones sont exposés et, le cas échéant, de quelle façon et pour combien de temps.

- Établir la liaison avec les premiers intervenants et leur faire un compte rendu détaillé de la situation, des mesures prises, des dangers redoutés, du nombre de victimes et de leur emplacement ainsi que des personnes ayant besoin d'assistance. Cette tâche peut être déléguée à un adjoint ou à une autre personne responsable. En pareil cas, le coordonnateur doit absolument demeurer en communication constante avec le chef de l'intervention par l'entremise de son adjoint.

- Veiller à ce que le personnel de la direction des relations et des communications avec les médias demeure informé de la situation.

- Veiller à ce que les occupants de l'immeuble demeurent informés de la situation, en particulier en ce qui concerne les dangers éventuels pour leur santé et leur sécurité.

- Consigner le nom des personnes évacuées de l'immeuble.

Membres du groupe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect

- Se présenter à l'endroit indiqué par le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble. Nota : Il peut s'agir d'un endroit AUTRE que celui où se trouve le colis.

- Conseiller les employés quant aux procédures à appliquer dans la zone immédiate de l'incident conformément aux instructions du coordonnateur. Rassurer les employés qui travaillent à proximité des lieux de l'incident et leur demander de se déplacer pour faciliter le travail des premiers intervenants. Prendre toutes les mesures possibles pour éviter la propagation de rumeurs et de renseignements erronés susceptibles de provoquer des réactions de panique ou à des interventions inappropriées.

- Informer les employés que des séances d'aide après un stress attribuable à un incident grave seront offertes à ceux qui en ont besoin. Ces séances seront offertes par des ressources de santé communautaires, des équipes professionnelles ou dans le cadre du programme d'aide aux employés le cas échéant, pour leur apporter réconfort et consolation et les aider à reprendre leurs activités professionnelles quotidiennes.

- S'acquitter des tâches particulières qui leur incombent à la suite de la découverte d'un colis suspect, notamment aider les premiers intervenants.

- Aider les intervenants à faire évacuer la zone immédiate ou d'autres zones, conformément aux instructions.

- Rester auprès des personnes blessées jusqu'à ce qu'elles puissent être conduites en sécurité ou jusqu'à l'arrivée des secouristes.

- Communiquer régulièrement avec le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble pendant toute la durée de l'incident.

- Si l'immeuble doit être évacué, assurer la sécurité physique de la zone dans la mesure du possible (éliminer les sources d'allumage, mettre les matières dangereuses en lieu sûr, etc.).

- Si des matières dangereuses risquent d'être dispersées dans l'atmosphère, veiller à ce que les personnes évacuées soient placées face au vent par rapport aux lieux de l'incident.

- Veiller à ce qu'il y ait le moins de circulation possible dans la zone afin que le personnel d'intervention et de sécurité puisse travailler de façon efficiente et en toute sécurité.

- Protéger les lieux de l'incident. Un incident mettant en cause un colis suspect, y compris un canular, peut être considéré comme un acte criminel qui nécessitera une enquête. Il faut donc prendre soin de protéger la scène de l'incident, conformément aux mesures de sécurité et aux mesures médicales préventives, avant l'arrivée des premiers intervenants et, au besoin, après leur départ pour permettre le prélèvement d'éléments de preuve. Inciter le personnel à collaborer avec les policiers et les autres enquêteurs, tant sur les lieux de l'incident que durant l'enquête de suivi.

- Tenir une séance de récapitulation de l'incident avec les employés afin de recueillir le plus de renseignements possible sur l'efficacité des plans et des procédures d'intervention.

Coordination avec le chef de l'intervention

Le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble doit prendre la situation en main dès qu'il est informé de l'incident. Si les pompiers, les policiers ou les services médicaux d'urgence sont appelés sur les lieux, la personne qui occupe le poste le plus important devient le chef de l'intervention et doit mettre en place un poste de commandement. Le chef de l'intervention doit être mis au courant de la situation le plus tôt possible de pouvoir prendre des décisions rapides et éclairées. Il doit avoir accès à tous les membres de l'équipe d'intervention de l'immeuble ainsi qu'aux renseignements qu'ils ont recueillis, aux renseignements sur la gestion de l'immeuble et des installations ainsi qu'à tous les renseignements que détiennent les témoins de l'incident. Le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble travaillera en collaboration avec le chef de l'intervention et les premiers intervenants pour les aider à faire leur travail. Tant que l'incident ne sera pas maîtrisé et que les risques ne seront pas neutralisés, le chef de l'intervention demeurera responsable de la situation.

L'ARI sera tenu au courant de la situation par le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble et répondra aux besoins des premiers intervenants en ce qui concerne l'évacuation, les communications et les installations.

Dès qu'il le pourra, l'ARI informera la haute direction et le coordonnateur de la planification de la continuité des activités, le cas échéant, de la durée de la fermeture de l'immeuble et de l'interruption des services afin que ce dernier puisse établir le meilleur plan d'action possible dans les circonstances.

Enquêtes et rapports

Dans la plupart des cas, les premiers intervenants rendront compte aux organismes nécessaires dans le cadre de leurs activités habituelles. Le coordonnateur de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble veillera à établir et à maintenir une liaison étroite avec les premiers intervenants afin que les organismes gouvernementaux appropriés soient dûment informés de l'incident.

Renvoi des employés chez eux

En cas de découverte d'un colis suspect, personne ne peut retourner dans l'immeuble sans l'autorisation du chef de l'intervention, qui peut être un policier, le chef de l'équipe d'élimination des explosifs ou un pompier. Il peut s'écouler beaucoup de temps avant que les occupants soient autorisés à réintégrer l'immeuble, car le colis doit être neutralisé et enlevé, et la scène doit être examinée aux fins du prélèvement des éléments de preuve. L'ARI, en collaboration avec le comité de santé et de sécurité au travail, les policiers et les pompiers, peut alors décider de renvoyer les employés à leur domicile en leur donnant pour consigne d'écouter les radiodiffuseurs publics pour savoir quand revenir au travail.

Décontamination de l'immeuble

Les conditions de décontamination de l'immeuble seront établies par les premiers intervenants (équipe responsable des matières dangereuses, responsables des soins de santé, etc.). Le temps requis pour décontaminer l'immeuble est fonction de la nature du colis suspect et de la zone touchée par son contenu. Il pourra être nécessaire de mettre en œuvre les plans de continuité des activités ou les plans d'urgence.

Planification de la continuité des activités

Si le colis suspect contient des substances toxiques et que celles-ci se dispersent dans l'atmosphère, le nettoyage de la scène entraînera une interruption des activités et des services courants. Il peut s'agir en fait de l'objectif même de l'expéditeur du colis. Un plan de continuité des activités devra avoir été élaboré pour que les activités puissent être reprises à partir d'un autre endroit ou prises en charge par une autre entité de l'organisation afin que cette dernière soit en mesure de maintenir les services essentiels.

Retour au travail

La décision de réintégrer un immeuble évacué incombe au chef de la sécurité-incendie de l'immeuble, au représentant du comité de santé et sécurité au travail et à l'ARI. Ceux-ci consulteront d'abord le membre responsable des services de police et le chef des pompiers avant de prendre une décision à cet effet.

La décision de réintégrer l'immeuble sera communiquée aux employés par des annonces appropriées. Si la durée de l'interruption des activités est telle que les employés sont retournés dans leur foyer, la direction des relations et des communications avec les médias prendra les mesures nécessaires pour qu'ils soient informés du retour à la normale des activités par la radio et la télévision.

Rapports et dossiers

Toute personne qui reçoit un colis suspect doit signaler l'incident à son supérieur immédiat. Ce dernier devra ensuite signaler l'incident au chef de secours-incendie de l'immeuble. Il devra indiquer qu'il s'agit d'une « situation dangereuse » sur la Fiche de renseignements sur la découverte d'un colis suspect (annexe A).

Les exigences concernant l'établissement des rapports sont : (dresser la liste des exigences en vous fondant sur le paragraphe 10.5 de la Partie X du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, établie en application avec le *Code canadien du travail*; faites référence également à toute exigence provinciale ou municipale).

Si un ou plusieurs employés ont droit à des indemnités pour une blessure ou une maladie liée au travail (c'est-à-dire s'ils doivent consulter un médecin après l'incident), le supérieur immédiat devra présenter une demande d'indemnisation en remplissant la formule provinciale appropriée conformément aux dispositions énoncées dans la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État.*

L'équipe d'intervention en cas de découverte de colis suspect de l'immeuble devra conserver tous les rapports appropriés (formation, exercices, incidents) pendant au moins deux ans. Tous les renseignements pertinents concernant l'incident devront être consignés sur la Fiche de renseignements sur la découverte d'un colis suspect, présentée à l'annexe A.

Après avoir évalué la gravité de l'incident, l'ARI peut être appelé à informer les occupants de l'immeuble de la situation et des mesures à prendre. Cette exigence figure à la Partie II du *Code canadien du travail*, qui porte sur le « droit de savoir » quels risques présente le milieu de travail pour la santé et la sécurité. L'annexe C, intitulée « Messages vocaux d'urgence », comporte différents types de messages pouvant être diffusés ou personnalisés lorsqu'une annonce doit être faite.

GLOSSAIRE

GLOSSAIRE

Autorité responsable de l'immeuble (ARI) – Cadre supérieur de la société, de l'entreprise, du ministère ou de l'organisme comptant le grand nombre d'occupants dans un immeuble ou une installation. L'ARI est responsable de la sûreté et de la sécurité des occupants ainsi que de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de sécurité-incendie de l'immeuble. Il doit travailler dans l'immeuble.

Chef de l'intervention – Membre des services d'intervention d'urgence (premiers intervenants) les premiers arrivés sur les lieux de l'incident, sauf s'il délègue cette responsabilité à un premier intervenant plus approprié, par exemple le chef de l'équipe responsable des matières dangereuses.

Chef de secours-incendie de l'immeuble (CSII) – Nommé par l'Autorité responsable de l'immeuble (ARI), le chef de secours-incendie de l'immeuble assure la coordination des interventions en matière de secours-incendie, notamment la mise sur pied, la surveillance et la formation de l'équipe de secours-incendie de l'immeuble. Le CSII doit également faire évacuer l'immeuble lorsque l'ARI lui en donne l'ordre, peu importe la nature de l'urgence.

Équipe de secours-incendie de l'immeuble – Formée par l'Autorité responsable de l'immeuble (ARI), l'équipe de secours-incendie de l'immeuble est composée d'un groupe d'occupants chargés officiellement d'élaborer et d'appliquer les procédures de secours-incendie de l'immeuble.

Équipe responsable des matières dangereuses – Équipe de premiers intervenants spécialisés en évaluation, en manipulation et en élimination de matières dangereuses.

Plan de sécurité-incendie – Plan préparé en collaboration avec l'Autorité responsable de l'immeuble (ARI) et faisant état des procédures à suivre en cas d'incendie ainsi que des noms et de la formation des employés chargés d'appliquer ces procédures.

Planification de la continuité des opérations – Type de planification stratégique conçue pour assurer l'accès aux ressources et aux programmes essentiels en toutes circonstances.

Premiers intervenants – Services d'urgence qui devraient être les premiers à répondre aux appels 911 (services des incendies, services de police ou services médicaux d'urgence).

ANNEXES

Annexe A

FICHE DE RENSEIGNEMENTS SUR LA DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT

1. Nom et numéro de téléphone de l'appelant : _____
2. Date et lieu de l'incident : _____
3. Temps approximatif passé dans la zone : _____
4. Distance à partir du point d'impact : _____
5. Motif de l'appel :

- Livraison inattendue;
- Colis mal adressé ou adressé à un titre général (le directeur général, p. ex.) plutôt qu'à une personne;
- Expéditeur inhabituel ou inconnu;
- Mentions exceptionnellement restrictives (très urgent ou ne pas retarder la livraison, p. ex.);
- Quantité excessive de timbres-poste au lieu d'un affranchissement à la machine;
- Cachet d'oblitération flou ou manquant;
- Adresse de l'expéditeur illisible ou manquante;
- Lettrage découpé et collé, étiquette improvisée, écriture visiblement contrefaite, étiquette artisanale, adresse mal dactylographiée, écrite ou orthographiée;
- Taille, poids ou épaisseur excessifs;
- Colis ou enveloppe asymétrique ou désaxé;
- Décoloration de l'emballage causée par une fuite quelconque;
- Tâches d'huile ou de graisse sur l'emballage;
- Odeurs inhabituelles (amande, massepain, huile lubrifiante ou parfum) destinées à masquer d'autres odeurs;
- Bruit d'horlogerie, de ballottement ou de bourdonnement;
- Sensation d'élasticité ou de raideur inhabituelle au toucher;
- Présence de pièces métalliques, de fils, de piles ou de pièces en vrac dans une lettre;
- Petits trous, fils qui ressortent, corde ou ruban métallique;
- Personne ayant perdu connaissance ou montrant des signes manifestes de souffrance;
- Colis placé à proximité d'une bouche de ventilation;
- Quantité excessive de papier, de ruban adhésif, d'agrafes ou de ficelle;
- Colis emballé avec de la corde ou du ruban adhésif opaque et qui ne s'ouvre que d'un côté.

6. Endroit où s'est produit l'incident

Adresse de voirie : _____
Ville : _____ Province : _____

7. Température du colis :

❒ Chaude ❒ Tiède ❒ Fraîche ❒ Froide

8. Odeur :

❒ Aucune ❒ Irritante ❒ Ail/raifort ❒ Changeante
❒ Sucrée ❒ Poivrée ❒ Amande/pêche ❒ Forêt
❒ Fruitée ❒ Fleurs ❒ Herbe fraîchement tondue
❒ Œufs pourris ❒ Autre : _____

9. Émission visible

❒ Fumée ❒ Brume ❒ Changeante

10. Symptômes inexpliqués

❒ Aucun ❒ Oppression thoracique ❒ Sensation de brûlure
❒ Étourdissements ❒ Vision floue ❒ Rougeurs
❒ Écoulement nasal ❒ Zébrures/cloques sur la peau ❒ Fièvre
❒ Étouffement ❒ Difficultés respiratoires ❒ Nausées/vomissements
❒ Toux ❒ Diarrhée ❒ Maux de tête
❒ Autre :

Heure de l'apparition des symptômes : _____

11. Explosion

❒ Aucune ❒ Extérieure ❒ Intérieure ❒ Souterraine

Description de l'endroit : _____

Description de l'engin : _____

❒ Munitions militaires ❒ Aucun ❒ Engin improvisé Autre : _____

Description de l'état et de la taille du contenant :

_____

12. Retracez le parcours du colis ou de la lettre dans l'édifice :

_____

13. Nom et numéro de téléphone de la personne ou de l'organisation à appeler :

_____

14. Évacuation de l'immeuble ou de l'étage : ❒ Oui ❒ Non

Préciser l'heure et l'endroit : _____

15. Recensement de l'immeuble? ❒ Oui ❒ Non

16. Numéro de dossier des services de police : _____

Intervenants : _____

17. Numéro de dossier du service des incendies : _____

Synopsis :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

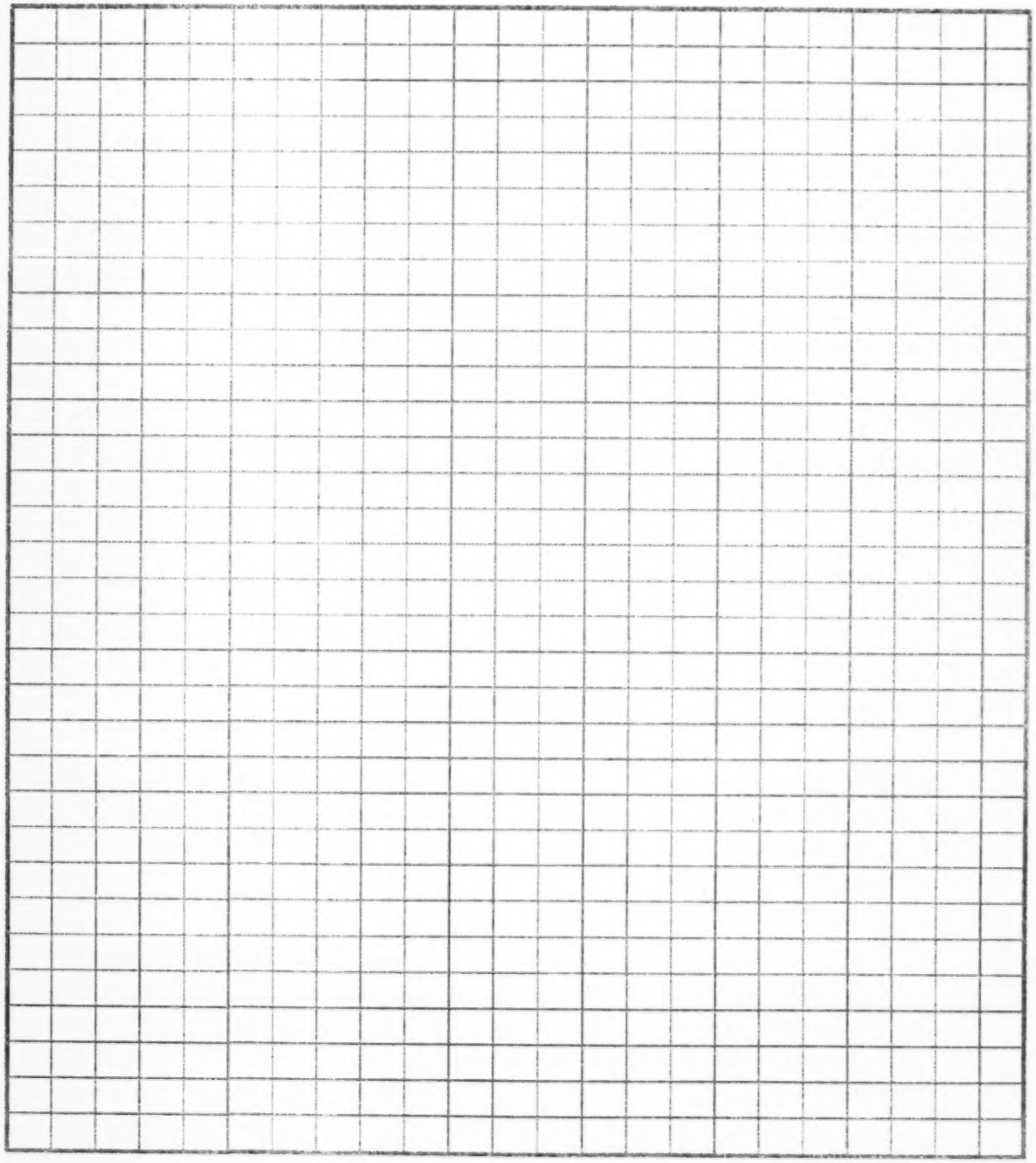
Date : _____

Rédigé par : _____

Signature : _____

DIAGRAMME DU COLIS SUSPECT ET DISPOSITION DES LIEUX PAR RAPPORT À CELUI-CI

(indiquer l'adresse du destinataire, l'adresse de l'expéditeur, toute marque distinctive, sa forme, ses dimensions approximatives, etc.)



Annexe B

ÉQUIPEMENT DU GROUPE D'INTERVENTION EN CAS DE DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT

Les membres de l'équipe d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble devront avoir à leur disposition au moins le matériel et les documents suivants. L'équipement en question devra être conservé dans un endroit central, où il sera facilement accessible. La liste présentée ci-après pourra être modifiée et des articles pourront y être ajoutés en fonction de chaque zone, selon les besoins et les disponibilités.

- Copie du plan d'intervention en cas de découverte d'un colis suspect de l'immeuble ainsi que les numéros de téléphone des personnes-ressources, les plans de l'immeuble et les procédures d'intervention.
- Matériel de communication disponible.
- Copies du plan d'évacuation de l'immeuble, du plan d'intervention en cas d'alerte à la bombe et du plan d'intervention en cas de déversement de matières dangereuses.
- Vêtements de rechange pour les victimes susceptibles d'avoir été contaminées et qui devront peut-être être décontaminées (les combinaisons jetables en papier sont utiles et faciles à entreposer).
- Couvertures chaudes.
- Guide nord-américain de mesures d'urgence.
- Bloc-notes ou calepin et crayon pour la tenue des dossiers.

Annexe C

MESSAGES VOCAUX D'URGENCE

ANNONCE D'ÉVACUATION GÉNÉRALE

VOTRE ATTENTION, S'IL VOUS PLAÎT. LES POLICIERS ET LES POMPIERS SONT EN TRAIN D'EXAMINER UN COLIS SUSPECT DÉCOUVERT DANS L'IMMEUBLE (OU À PROXIMITÉ DE L'IMMEUBLE). GARDEZ VOTRE CALME. TOUS LES OCCUPANTS DOIVENT QUITTER IMMÉDIATEMENT L'IMMEUBLE EN EMPRUNTANT LA SORTIE LA PLUS PROCHE. SI VOUS APERCEVEZ UN COLIS SUSPECT, N'Y TOUCHEZ PAS ET NE TENTEZ PAS DE LE DÉPLACER. NOTEZ SON EMPLACEMENT ET AVISEZ LA SÉCURITÉ SUR-LE-CHAMP.

MERCI DE VOTRE COLLABORATION.

ÉVACUATION PAR DES SORTIES OU DES ESCALIERS PRÉCIS

(Nota : Les personnes qui diffusent les messages doivent indiquer les sorties ou les escaliers par leur nom ou par la façon dont ils sont indiqués sur les plans d'étage ou d'une façon qui soit connue des employés.)

ESCALIERS

VOTRE ATTENTION, S'IL VOUS PLAÎT. EN RAISON DE LA DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT, LES OCCUPANTS DOIVENT QUITTER L'IMMEUBLE IMMÉDIATEMENT EN EMPRUNTANT L'ESCALIER (A OU B; AVANT OU ARRIÈRE; NORD OU SUD; EST OU OUEST). VEUILLEZ DEMEURER CALMES ET VOUS DIRIGER RAPIDEMENT VERS LES SORTIES.

N'UTILISEZ PAS L'ESCALIER (A OU B; AVANT OU ARRIÈRE; NORD OU SUD; EST OU OUEST). JE RÉPÈTE, N'UTILISEZ PAS L'ESCALIER (A OU B; AVANT OU ARRIÈRE; NORD OU SUD; EST OU OUEST). SI VOUS APERCEVEZ UN COLIS SUSPECT, N'Y TOUCHEZ PAS ET NE TENTEZ PAS DE LE DÉPLACER. NOTEZ SON EMPLACEMENT ET AVISEZ LA SÉCURITÉ SUR-LE-CHAMP.

MERCI DE VOTRE COLLABORATION.

SORTIES

VOTRE ATTENTION, S'IL VOUS PLAÎT. EN RAISON DE LA DÉCOUVERTE D'UN COLIS SUSPECT, LES OCCUPANTS DOIVENT QUITTER L'IMMEUBLE IMMÉDIATEMENT EN EMPRUNTANT LA SORTIE (A OU B; AVANT OU ARRIÈRE; NORD OU SUD; EST OU OUEST). VEUILLEZ DEMEURER CALMES ET VOUS DIRIGER RAPIDEMENT VERS LES SORTIES.

N'UTILISEZ PAS LA SORTIE (A OU B; AVANT OU ARRIÈRE; NORD OU SUD; EST OU OUEST). JE RÉPÈTE, N'UTILISEZ PAS LA SORTIE (A OU B; AVANT OU ARRIÈRE; NORD ou SUD; EST ou OUEST). SI VOUS APERCEVEZ UN COLIS SUSPECT, N'Y TOUCHEZ PAS ET NE TENTEZ PAS DE LE DÉPLACER. NOTEZ SON EMPLACEMENT ET AVISEZ LA SÉCURITÉ SUR-LE-CHAMP.

MERCI DE VOTRE COLLABORATION.

Les messages doivent être adaptés aux exigences de l'immeuble.

Annexe D

PLANS DE L'IMMEUBLE ET DU SYSTÈME DE VENTILATION

INSÉREZ ICI LES PLANS DE L'IMMEUBLE ET DU SYSTÈME DE VENTILATION DONT AURA BESOIN LE PERSONNEL D'INTERVENTION D'URGENCE.

Vous pouvez mentionner notamment le plan de l'immeuble et les plans d'étage qui figurent dans le plan de sécurité-incendie.

- Plan de situation de l'immeuble;
- Projection horizontale de l'immeuble;
- Plan d'étage;
- Autres plans;
- Point de contact et procédures de fermeture.